
Voorjaarsnota 2017



SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

Versie historie

Versie	Datum	Status	Auteur	Controle	Paraaf
0.1	31-5-2017	Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
1.0	07-06-2017	Definitief DB	J. Melissant	R.S. Heij	
1.1	15-06-2017	Verwerkte opmerkingen DB	J. Melissant	DB	
2.0	05-07-2017	Definitief	J. Melissant	R.S. Heij	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Inleiding	5
1.1 Financiële samenvatting	5
1.2 Ontwikkelingen	5
1.2.1 Aanslagoplegging	5
1.2.2 Doelstellingen en nieuw beleid	5
1.2.3 Realisatie doelstellingen	6
1.3 Financiële ontwikkelingen	8
2. Toelichting per programma	9
2.1 Algemeen Beheer.....	9
2.1.1 Personele kosten.....	9
2.1.2 Personeel derden	10
2.1.3 Onderhoud gebouw	10
2.1.4 Nutsvoorzieningen.....	10
2.1.5 Porti en telefoon	10
2.1.6 Kosten interne faciliteiten.....	10
2.1.7 Kapitaalslasten.....	10
2.1.8 Verzekeringen.....	10
2.1.9 Kantoorartikelen/abonnementen	10
2.1.10 Salarisadministratie	10
2.1.11 Belastingen en Diensten van derden	10
2.1.12 Onvoorzien	10
2.2 Vastgoedinformatie	11
2.2.1 Kosten Automatisering.....	11
2.2.2 Kosten kadaster, digitale kaarten, Kamer van Koophandel en GBA.....	11
2.2.3 Cyclomedia	11
2.3 WOZ-administratie	11
2.3.1 Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen	11
2.4 Heffingen.....	11
2.4.1 WOZ-kosten derden.....	11
2.4.2 Vervaardigen aanslagen	12
2.4.3 Kosten bijsluiters	12
2.4.4 Accountantskosten.....	12

2.4.5	Overige diensten derden	12
2.5	Invordering	12
2.5.1	Kosten dwanginvordering.....	12
2.5.2	Bankkosten	12
2.5.3	Proceskostenvergoeding	12
2.6	Opbrengsten	13
2.6.1	Opbrengst invorderingskosten	13
2.6.2	Bijdragen deelnemers.....	13
2.6.3	Overige opbrengsten.....	13
3.	Financieel overzicht Voorjaarsnota 2017	14
4.	Kosten gerelateerd aan boekjaar 2016	15
5.	Risicobeheersing	16
5.1	Ontwikkeling Risicomanagement	18

1. Inleiding

1.1 Financiële samenvatting

Deze Voorjaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 15 mei 2017 en aangevuld met geprognosticeerde lasten en baten voor het resterende boekjaar 2017. De totale kosten in de Voorjaarsnota 2017 bedragen € 12.236.000. De totale baten bedragen € 12.398.000. Dit resulteert in een positief resultaat van € 162.000 ten opzichte van de Begroting 2017, die een nulresultaat heeft. In dit bedrag is een bruto positief resultaat van € 112.000 op de deelnemersbijdrage inbegrepen (dit bedraagt netto € 100.000 in verband met de toename van de WOZ-kosten derden met € 12.000, die worden doorbelast aan de deelnemers). Daarnaast zijn de kosten opgenomen, die gerelateerd kunnen worden aan activiteiten die hun oorsprong hebben in het kalenderjaar 2016.

1.2 Ontwikkelingen

1.2.1 Aanslagoplegging

De periode van de Voorjaarsnota 2017 stond voornamelijk in het teken van de aanslagoplegging. In totaliteit zijn er ca. 284.000 aanslagen OZB, ca. 1,97 miljoen aanslagen waterschapslasten en ca. 673.000 aanslagen overige belastingen opgelegd.

In de periode na de aanslagoplegging heeft SVHW de telefonische openingstijden verruimd en de bezetting van het KCC verhoogd met tijdelijk personeel. Mede daardoor werden de telefonische reacties op de “piekdag” voor 76% binnen één minuut aangenomen (norm 80% binnen één minuut) en bedroeg de gemiddelde wachttijd 25 seconden. In de periode van de aanslagoplegging is het bezoek op de website ten opzichte van 2016 met meer dan 31% gestegen. Het klanttevredenheidsonderzoek op de website is in dezelfde periode opgestart.

Dit jaar is er op verzoek van één deelnemer een inloopavond op locatie georganiseerd. De opkomst was met 6 bezoekers zeer beperkt. Aangezien de opkomst bij andere inloopavonden in 2016 ook tegenviel, is het voor 2018 zinvol om alleen inloopavonden te organiseren indien er sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals: ontwikkelingen op lokaal belastinggebied, herindelingen, et cetera.

1.2.2 Doelstellingen en nieuw beleid

In de Begroting 2017 staan de volgende belangrijkste doelstellingen:

- Handhaven van de schaalgrootte;
- Basis op orde (compleetheid en juistheid) van administraties en registraties;
- Verdere ontwikkeling van de (digitale) dienstverlening (website/ loket/ MijnOverheid/ Ondernemersloket);
- Aansluiten op de ontwikkeling van het landelijk stelsel van basisregistraties en de digitale agenda 2020 en het doorvoeren van noodzakelijke proces- en systeemaanpassingen;
- Afronden van de aansluiting op de LV-WOZ;
- Volgen van de ontwikkelingen voor wat betreft de verruiming van het lokale belastinggebied en het belastingstelsel van de waterschappen;
- Aansluiten op het programma KEI;

- Realisatie van de aanvullende eisen op het gebied van de kwaliteit, continuïteit en efficiency van de WOZ-uitvoering;
- Continueren samenwerking met collega belastingkantoren;
- Aansluiting bij de IBD;
- Verdere ontwikkeling van de managementinformatie en van GeoWeb als kennissysteem;
- Verdere procesontwikkeling en –digitalisering;
- Verhogen van de interne mobiliteit van medewerkers.

In samenhang met de doelstellingen is in de Begroting 2017 het volgende aan nieuw beleid geformuleerd:

- Ontwikkeling Dienstverlening (website/loket/management informatie);
- Digitale agenda 2020/landelijke voorzieningen/basisregistraties;
- Waarderingskamer (opleidingen/laagdrempelig proces);
- Interne processen (digitalisering en ISAE-3402);
- Informatisering (GeoWeb);
- Aansluiten op programma KEI;

In 2016 is echter een aantal ontwikkelingen opgetreden met financiële effecten in 2017 en 2018, die bij het opstellen van de Kadernota/Begroting 2017 (december 2015 – februari 2016) nog niet bekend waren. Door het maken van scherpe keuzes in het, in de Begroting 2017 geformuleerde, nieuwe beleid en het uitvoeren van de onvoorziene activiteiten als onderdeel van dit geformuleerde nieuwe beleid, kunnen deze ontwikkelingen worden opgevangen binnen de Begroting van 2017. Dit betekent wel dat er gedoseerd om moet worden gegaan met de ambities van het nieuwe beleid 2017 dan wel dat er een verschuiving optreedt in realisatie van het nieuwe beleid. De maatregelen, die SVHW voor de BIG en IT-Audit treft, zijn bijvoorbeeld in veel gevallen voorwaardelijk om überhaupt een ISAE-3402 verklaring te kunnen krijgen. Echter de daadwerkelijke implementatie van ISAE-3402 per eind 2018 zal daardoor niet mogelijk zijn en schuift door naar achteren. Door een slimme aanpak en daarmee lagere kosten (o.a. het digitale klant dossier) kan SVHW in 2017 bijvoorbeeld wel inhoud geven aan de verdere digitalisering.

Tijdens de behandeling van de Kadernota/Begroting 2018 heeft SVHW het bovenstaande beschreven.

1.2.3 Realisatie doelstellingen

Hieronder worden de belangrijkste resultaten en activiteiten opgesomd.

Schaalgrootte

SVHW heeft in de afgelopen periode actief contact gezocht met de deelnemers, die zich in een herindelingsproces met niet-deelnemers bevinden, en met twee niet-deelnemers binnen het werkingsgebied van het waterschap Hollandse Delta, die hun belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren. Via een brief vanuit het Dagelijks Bestuur is het aanbod gedaan om mee te denken over de toekomstige uitvoering van de belastingtaak en de eventuele harmonisering van de belastingen. Bij deze brief was de informatiebrochure bijgevoegd. Een en ander heeft inmiddels geleid tot een ambtelijk oriëntatie bezoek van een niet-deelnemer. Daarnaast zijn er vanuit SVHW bezoeken gebracht aan een aantal deelnemers en heeft er een presentatie over SVHW plaatsgevonden in de gemeenteraad van één van de deelnemers.

Basis op orde

De leegstandcontroles, BAG/WOZ relatering en interne controles zijn verder opgepakt. Daarnaast zijn op het gebied van informatiebeveiliging verdere stappen gezet: de SVHW firewalls zijn vervangen en opnieuw geconfigureerd, het project “Invoering BIG / aanbevelingen IT-audit” is gestart, de iBewust-campagne is gecontinueerd en de aansluiting bij de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) gemeenten is gerealiseerd. De afronding van het Privacyprotocol voor de wederzijdse informatie-uitwisseling tussen SVHW en de deelnemers is enigszins vertraagd. De vaststelling zal nu naar verwachting in de juli- in plaats van de april-vergadering van het Algemeen Bestuur plaatsvinden .

Ontwikkeling (digitale) dienstverlening

De vereenvoudiging van de externe correspondentie op B1 niveau (eenvoudig Nederlands; circa 80% van de Nederlandse bevolking) is verder doorgezet. In lijn met deze vereenvoudiging volgen de SVHW medewerkers een in huis schrijftraining en is een aanvang gemaakt met het verbeteren van de inhoud van de website. Hierbij past SVHW de inzichten toe, die verkregen zijn in bijeenkomsten van VNG/KING over de ‘Gebruikersgerichte website’. E.e.a. als onderdeel van de Digitale Agenda 2020.

SVHW ontwikkelt de website en digitale loket continu door en werkt hierbij nauw samen met collega belastingkantoren. Zo is onder andere een schuldhelpportal operationeel geworden. Hiermee is de werkwijze tussen SVHW en de schuldhelpbureaus sterk vereenvoudigd, omdat de zij sneller over de benodigde informatie kunnen beschikken en ook geautomatiseerd informatie kunnen doorgeven aan SVHW.

Daarnaast heeft SVHW voorbereidingen getroffen om later in 2017 het betaalgemak te vergroten (iDeal betaling en digitale incasso) en een impactanalyse uitgevoerd voor de invoering van een gecombineerd aanslagbiljet. Bij voldoende draagvlak van de deelnemers zal SVHW voor dit laatste in oktober een pilot uitvoeren. Afhankelijk van de uitkomst van de pilot zal SVHW dan in 2018 het gecombineerd aanslagbiljet breed invoeren.

SVHW stelt per begin juni GeoWeb 5.2 beschikbaar voor de deelnemers. Hiermee is de (geografische) informatie ook beschikbaar op mobiele terminals. Vooral de medewerkers van vergunningen en handhaving kunnen hiermee hun voordeel doen. Het Algemeen Bestuur heeft in april de nieuwe tariefstructuur vastgesteld, waardoor de transparantie van de kosten van de SVHW dienstverlening aanmerkelijk is verbeterd. Na de vaststelling van de gemeentelijke DVO werken het waterschap Hollandse Delta en SVHW samen aan het opstellen van een DVO voor het waterschap.

Ofschoon het niet tot de primaire dienstverlening behoort, heeft SVHW deelgenomen aan de scholen/bedrijven dag in de Hoeksche Waard. Deze dag wordt georganiseerd om middelbare scholieren te ondersteunen bij hun beroepsoriëntatie.

Landelijk stelsel van basisregistraties en de digitale agenda 2020

De invoering van de Basisregistratie personen (BRP) is wederom uitgesteld en het is momenteel onduidelijk wanneer de daadwerkelijke invoering zal gaan plaatsvinden. Voor wat betreft het gebruik van het nationale handelsregister (NHR) onderzoekt SVHW samen met collega belastingkantoren op welke wijze deze gegevens zo optimaal mogelijk gebruikt kunnen worden. Een mogelijke rol van Dataland/KNOOP wordt hierin meegenomen.

Aansluiten LV-WOZ

De aansluiting van Hellevoetsluis, Nieuwkoop en Zederik op de LV-WOZ is in maart conform planning uitgevoerd. Op het moment van schrijven van deze Voorjaarsnota 2017 wachten Aalburg, Werkendam, Woudrichem en Lansingerland op de finale goedkeuring voor de aansluiting op LV-WOZ en is aansluittoets op de LV-WOZ testomgeving van Krimpenerwaard, Molenwaard en Goeree-Overflakkee met goed gevolg afgerond. Hiermee zijn inmiddels alle gemeenten bijna aangesloten op de LV-WOZ en loopt SVHW twee weken voor op de afgegeven planning. Een finale aansluiting van alle gemeenten per medio juli is hierdoor zeer waarschijnlijk, ondanks de nodige (performance) problemen tijdens de uitvoering van het aansluitproces.

Kwaliteit, continuïteit en efficiency van de WOZ-uitvoering

SVHW heeft een pilot uitgevoerd voor interactieve WOZ bezwaarafhandeling. Hierbij werd de belastingplichtige in de gelegenheid gesteld om via de website een belafsprak te maken over de aanslag. Totaal waren er 143 belastingplichtige die teruggebeld wilden worden. In 1/3 van de gevallen heeft de belafsprak geleid tot het afzien van het indienen van een bezwaar en in 2/3 van de gevallen wordt het bezwaar direct inhoudelijk besproken. In 2018 wordt de interactieve bezwaarafhandeling breed ingezet.

Verder is er gewerkt aan het opstellen van een projectplan om in 2020 gereed te zijn voor het waarden op basis van m2 in plaats van m3. Daarnaast oriënteert SVHW zich op het uitvoeren van een pilot voor WOZ-voormeldingen in 2017.

Verdere procesontwikkeling en –digitalisering;

Voor interne sturing heeft SVHW op basis van de DVO een aantal KPI's ontwikkeld. Deze KPI's worden continu gemeten en zijn voor alle medewerkers actueel zichtbaar op een scherm in de kantine. Dit draagt bij aan de bewustwording en de betrokkenheid van medewerkers. Momenteel stellen de afdelingen hun afdelings KPI's op. Het is de bedoeling om deze zichtbaar te maken op schermen bij de afdelingen.

Het project "Invoering digitaal klantendossier" is gestart. Na afronding van het project wordt de inkomende en uitgaande correspondentie geheel digitaal verwerkt en opgeslagen. Het klantendossier is direct gekoppeld aan het interne digitale portaal en het externe digitale loket. Dit laatste heeft als bijkomend voordeel dat de correspondentie inzichtelijk is voor de burgers.

Medewerkers

SVHW heeft een intern trainingsprogramma opgesteld voor de medewerkers. Zowel op het gebied van kennis en kunde worden in 2017 diverse interne trainingen en informatiesessies georganiseerd. De eerder vermelde schrijfttraining is hier een voorbeeld van.

1.3 Financiële ontwikkelingen

In 2016 is een aantal ontwikkelingen opgetreden met financiële effecten in 2017 en 2018, die bij het opstellen van de Kadernota/Begroting 2017 (december 2015 – februari 2016) nog niet bekend waren, te weten:

- De financiële en personele impact ten gevolge van de Waarderingsinstructie 2017;
- De financiële en personele impact door de toename in werkzaamheden ten gevolge van de basisregistraties, invoering DifTar, informatiebeveiliging (project "Invoering BIG/aanbevelingen

IT-audit") en wettelijke ontwikkelingen (Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Deze ontwikkelingen zijn toegelicht in de AB notitie A.B. 17/08 en verder uitgewerkt in de Kadernota/Begroting 2018. De in deze notitie beschreven financiële effecten zijn verwerkt in de Voorjaarsnota 2017.

2. Toelichting per programma

2.1 Algemeen Beheer

2.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2017 geraamd op basis van de salariskosten van de aanwezige formatie. Dit zijn personeelsleden met een vaste aanstelling of een jaarcontract. De salariskosten in deze Voorjaarsnota 2017 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met april 2017.

In de Begroting 2017 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. De huidige personele formatie per 1 mei 2017 bedraagt 76,57 fte. Ten opzichte van de Begroting 2017 bedraagt de personele formatie ruimte 2,63 fte (€ 170.000).

Zoals vermeld in paragraaf 1.3 zijn er in 2016 ontwikkelingen opgetreden die een financieel effect hebben in 2017 en 2018. In de personele kosten is naar aanleiding van deze ontwikkelingen een formatie uitbreiding verwerkt van 2,5 fte. Dit betreft 1,5 fte voor informatiebeveiliging en Data/informatiemanagement (€ 40.000) en 1 fte als gevolg van veranderende waarderingsinstructie vanuit de Waarderingskamer (€ 20.000). De invulling van deze vacatures wordt verwacht in het 4^e kwartaal 2017. De toename van het aantal werkzaamheden gerelateerd aan Diftar is bij het schrijven van de Voorjaarsnota nog niet inzichtelijk. Dit financiële effect is dan ook niet verwerkt in de Voorjaarsnota 2017.

In de Voorjaarsnota 2017 is naar aanleiding van de actuele cao-ontwikkelingen een verwachte loonstijging verwerkt van 1,5% (begroot 2017: 1%). Dit zorgt voor een nadelig effect van € 23.000 ten opzichte van de Begroting 2017. Verwachte lagere opleidingskosten en overige personele kosten zorgen voor een positief effect van € 30.000 ten opzichte van de Begroting 2017.

Bovenstaande ontwikkelingen kunnen als volgt worden samengevat:

Omschrijving		
Formatie ruimte (2,63 fte)		€ 170.000
<i>Formatie uitbreiding ontwikkelingen 2016</i>		
2 ICT-medewerkers	€ -40.000	
1 medewerker VGI	€ -20.000	
Indexering (0,5% hoger dan begroting 2017)	€ -23.000	
Opleidingskosten en overige personeelskosten	€ 30.000	
<i>Sub-totaal</i>		€ -53.000
Afwijking ten opzichte van begroting 2017		€ 117.000

Noot: De indexering van de loonkosten betreft een inschatting op basis van de loonontwikkeling bij andere overheden en de CAO gesprekken tussen de Unie van Waterschappen en de bonden.

2.1.2 Personeel derden

Door het invullen van de vaste personeelsformatie in het najaar 2017, wordt er een positief resultaat verwacht van € 30.000 ten opzichte van de Begroting 2017.

2.1.3 Onderhoud gebouw

Op het onderhoud van het bedrijfsgebouw wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of overschrijding verwacht. Het onderhoud in het kalenderjaar 2017 wordt uitgevoerd conform het Meerjaren OnderhoudsPlan Gebouwen.

2.1.4 Nutsvoorzieningen

Op de kosten van de nutsvoorzieningen wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of overschrijding verwacht.

2.1.5 Porti en telefoon

Een toename in 2017 van het aantal digitale belastingaanslagen via MijnOverheid zorgt voor een positief resultaat van € 25.000 op porti en telefoon. Het aantal belastingaanslagen dat digitaal aangeboden wordt via MijnOverheid bedraagt ongeveer 38%.

2.1.6 Kosten interne faciliteiten

Op de kosten van interne faciliteiten wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of overschrijding verwacht.

2.1.7 Kapitaalslasten

Op de kapitaalslasten wordt in de Voorjaarsnota 2017 geen over- of overschrijding verwacht.

2.1.8 Verzekeringen

Op kosten van de verzekeringen wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of overschrijding verwacht.

2.1.9 Kantoorartikelen/abonnementen

Door het aanpassen van het contract voor de huur en het onderhoud van printers, het goedkoper inkopen van drukwerk en overige kantoorartikelen, ontstaat een verwacht positief resultaat van € 10.000 ten opzichte van de Begroting 2017.

2.1.10 Salarisadministratie

Op de kosten die verband houden met het uitvoeren van de salarisadministratie wordt een overschrijding verwacht van € 7.000. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door de overgang naar een nieuw salarispakket per 1 januari 2017. Deze overgang was tijdens het opstellen van de Begroting 2017 niet geraamd.

2.1.11 Belastingen en Diensten van derden

Op deze kostensoorten worden in de Voorjaarsnota 2017 geen over- of overschrijdingen verwacht.

2.1.12 Onvoorzien

De post onvoorzien is in de Voorjaarsnota 2017 nog niet vrijgevallen.

2.2 Vastgoedinformatie

2.2.1 Kosten Automatisering

In 2016 is een aantal ontwikkelingen opgetreden met financiële effecten die bij het opstellen van de Begroting 2017 nog niet bekend waren. Door de (niet begrote) kosten die in relatie staan tot werkzaamheden ten gevolge van de basisregistraties, informatiebeveiliging (uitvoeren aanbevelingen IT-audit, invoering BIG) ontstaat een nadelig resultaat op automatiseringskosten van € 34.000. De vervanging van de hard- en software wordt conform het MeerJaren OnderhoudsPlan Automatisering uitgevoerd.

2.2.2 Kosten kadaster, digitale kaarten, Kamer van Koophandel en GBA

Door een andere vorm van financiering kan SVHW gegevens raadplegen uit het stelsel van basisregistraties zonder daarvoor aanvullende variabele kosten doorbelast te krijgen vanuit het Kadaster, het GBA en de Kamer van Koophandel. Deze financiering geldt alleen voor standaardproducten. Maatwerk-producten, papieren producten en kopieën van akten zijn hiervan uitgesloten. Voor het GBA, de Kamer van Koophandel en het Kadaster leidt dit tot een voordeel van € 34.000.

2.2.3 Cyclomedia

Door contractonderhandelingen met Cyclomedia over de hoogte van licentiekosten voor de afname van luchtfoto's ontstaat een verwacht positief resultaat ten opzichte van de Begroting 2017 van € 10.000.

2.3 WOZ-administratie

2.3.1 Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen

Op de kosten die verband houden met de inhuur van personeel als gevolg van de taxatie van WOZ-objekten en het afhandelen van gedingen en adviezen wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht.

2.4 Heffingen

2.4.1 WOZ-kosten derden

Door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden jaarlijks de WOZ en LV-WOZ kosten in rekening gebracht. In de Begroting worden deze kosten opgenomen op basis van het aantal objecten binnen het gebied van het waterschap Hollandse Delta. De WOZ-kosten van niet deelnemende gemeenten binnen het gebied van het waterschap Hollandse Delta worden voor 100% doorbelast aan het waterschap Hollandse Delta. Bij deelnemende gemeenten binnen het gebied worden deze kosten voor 70% doorbelast aan de betreffende gemeente en voor 30% aan het waterschap Hollandse Delta. De dekking van de WOZ-kosten derden wordt gerealiseerd door een in de Begroting 2017 opgenomen tariefopslag in de programma's Vastgoedinformatie en WOZ-administratie.

De verwachte doorbelasting vanuit het ministerie bedraagt €12.000 meer, waardoor een nadelig resultaat wordt verwacht van € 12.000 ten opzichte van de Begroting 2017. Dit nadelige resultaat wordt bij de eindafrekening van het boekjaar 2017 in rekening worden gebracht bij de betreffende deelnemers (zie paragraaf 2.6.2). De overschrijding heeft derhalve geen effect in de Voorjaarsnota 2017.

2.4.2 Vervaardigen aanslagen

Door het verwerven van gebruiksgegevens van de waterleidingmaatschappijen, de integrale controle Toeristenbelasting, het uitbesteden van meer aanslagen aan DataB en de mogelijke implementatiekosten in verband met de overgang naar 1-aanslagbiljet worden de kosten voor het vervaardigen van aanslagen € 25.000 hoger geraamd dan de Begroting 2017. Daarnaast wordt € 5.000 aan kosten voorzien voor het verbeteren van het betaalgemak via iDeal.

2.4.3 Kosten bijsluiters

Door meer standaardisatie in de opmaak en het meer uitvoeren van correctiewerkzaamheden in eigen beheer wordt er een positief resultaat verwacht van € 20.000.

2.4.4 Accountantskosten

Op de accountantskosten wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht.

2.4.5 Overige diensten derden

Op de kosten, die verband houden overige diensten van derden (inhuur), wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht.

2.5 Invordering

2.5.1 Kosten dwanginvordering

Door een afname van de invorderingsactiviteiten en het meer in eigen beheer uitvoeren van invorderingsmaatregelen wordt in de Voorjaarsnota 2017 een besparing geraamd van € 75.000 ten opzichte van de Begroting 2017 (zie ook paragraf 2.6.1).

2.5.2 Bankkosten

SVHW onderzoekt de mogelijkheden om het online betaalgemak door het gebruik van iDeal met ingang van het 4^e kwartaal te vergroten. Dit zorgt in de Voorjaarsnota 2017 voor een overschrijding van de bankkosten met € 10.000.

2.5.3 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Voorjaarsnota 2017 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht. Voor de afhandeling van bezwaren en beroepen is in de Begroting 2017 een bedrag opgenomen van € 230.000. SVHW streeft er echter naar om in 2017 de termijnen voor de afdoening van bezwaren te verkorten. Het sneller afhandelen van bezwaren kan een (eenmalig) effect hebben op de uiteindelijke hoogte van de proceskostenvergoeding in 2017. Gezien het vroege tijdstip van deze Voorjaarsnota, kan pas bij het opstellen van de Najaarsnota een nauwkeurige inschatting gemaakt worden van de uiteindelijke ontwikkeling van de proceskostenvergoeding in 2017.

In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2017 is weergegeven dat de ontwikkeling van de hoogte van proceskostenvergoeding onzeker is. Voor deze onzekerheid is een risicobedrag opgenomen van € 70.000.

2.6 Opbrengsten

2.6.1 Opbrengst invorderingskosten

Door minder invorderingsactiviteiten gerelateerd aan aanmaningen en dwangbevelen wordt de prognose in de Voorjaarsnota 2017 van de opbrengst invorderingskosten naar beneden bijgesteld tot € 2.450.000. De daling van de opbrengst invorderingskosten heeft een structureel karakter.

2.6.2 Bijdragen deelnemers

Door het doorbelasten van de hogere WOZ-kosten derden (zie paragraaf 2.4.1) ontstaat in de Voorjaarsnota 2017 een positief resultaat van € 12.000 ten opzichte van de Begroting 2017. De hogere opbrengst van € 12.000 valt weg tegen de hogere WOZ-kosten derden van € 12.000. In de Voorjaarsnota 2017 is dit effect derhalve kostenneutraal.

Daarnaast zorgt een, niet begrote, toename van het aantal aanslagregels van huurdersbeschikkingen (structureel; € 70.000) en lastenverlichtingen (incidenteel; € 30.000) voor een verwachte toename van de deelnemersbijdrage van € 100.000.

Beide ontwikkelingen resulteren in een positief resultaat in de Voorjaarsnota 2017 van € 112.000 ten opzichte van de Begroting 2017.

2.6.3 Overige opbrengsten

Op de overige opbrengsten wordt in de Voorjaarsnota 2017 een nadelig resultaat verwacht van € 26.000. De oorzaak is dat er in 2017 minder activiteiten worden uitgevoerd voor deelnemers die niet vallen onder de standaard dienstverlening van SVHW. Tevens hebben de richtlijnen die verbandhouden met de Wet op de Vennootschapsbelasting een remmend effect op het uitvoeren van activiteiten voor deelnemers en derden.

3. Financieel overzicht Voorjaarsnota 2017

							(X € 1.000,--)
	Begroting 2017	Prognose Voorjaar 2017	Vershil prognose t.o.v. begroting 2017		Prognose structureel	Prognose incidenteel	Jaarrekening 2016
Algemeen beheer							
Personele kosten	5.443	5.326	117	🟢	5.443	-117	5.236
Personeel derden	260	230	30	🟢	230		278
Onderhoud gebouw	169	169	0	🟢	169		199
Nutsvoorzieningen	72	72	0	🟢	72		68
Porti en telefoon	230	205	25	🟢	205		165
Kosten interne faciliteiten	50	50	0	🟢	50		73
Kapitaallasten	266	266	0	🟢	266		271
Verzekeringen	15	15	0	🟢	15		13
Kantoorartikelen/abbonementen	145	135	10	🟢	135		125
Salarisadministratie	15	22	-7	🟢	22		16
Belastingen	16	16	0	🟢	16		15
Diensten van derden	65	65	0	🟢	65		69
Onvoorzien	50	50	0	🟢	50		0
Totaal	6.794	6.621	173	🟢	6.738	-117	6.528
Vastgoedinformatie							
Kosten automatisering	1.556	1.590	-34	🟢	1.556	34	1.511
Kosten kadaster	167	146	21	🟢	146		146
Digitale kaarten	10	0	10	🟢	0		-5
Kamer van Koophandel	10	0	10	🟢	0		0
GBA	17	24	-7	🟢	24		17
Cyclomedia	535	525	10	🟢	525		501
Totaal	2.296	2.285	11	🟢	2.251	34	2.170
WOZ administratie							
Taxatiekosten	169	169	0	🟢	169		189
Kosten gedingen en adviezen	153	153	0	🟢	153		107
Totaal	322	322	0	🟢	322	0	296
Heffingen							
WOZ kosten derden	1.342	1.354	-12	🟢	1.354		1.354
Vervaardigen aanslagen	475	505	-30	🟢	480	25	481
Kosten bijsluiters	60	40	20	🟢	40		34
Accountantskosten	57	57	0	🟢	57		97
Overige diensten derden	87	87	0	🟢	87		110
Totaal	2.021	2.043	-22	🟢	2.018	25	2.076
Invordering							
Kosten dwanginvordering	600	525	75	🟢	525		511
Bankkosten	200	210	-10	🟢	210		205
Proceskostenvergoeding	230	230	0	🟢	230		226
Voorziening oninbare invorderingkst.	0	0	0	🟢			
Totaal	1.030	965	65	🟢	965	0	942
Totaal generaal uitgaven	12.463	12.236	227	🟢	12.294	-58	12.012
Opbrengst invorderingskosten	2.600	2.450	-150	🟢	2.450		2.360
Ontvangen rente	0	0	0	🟢	0		0
Sub-totaal (A)	2.600	2.450	-150	🟢	2.450	0	2.360
Bijdragen deelnemers	9.812	9.924	112	🟢	9.894	30	9.855
Overige opbrengsten	50	24	-26	🟢	24		24
Sub-totaal (B)	9.863	9.948	85	🟢	9.918	30	9.879
Totaal generaal inkomsten (A+B)	12.463	12.398	-65	🟢	12.368	30	12.239
Totaal resultaat boekjaar	0	162	162	🟢	74	88	227

4. Kosten gerelateerd aan boekjaar 2016

In het boekjaar 2017 zijn kosten verwerkt die gerelateerd kunnen worden aan activiteiten die hun oorsprong hebben in het boekjaar 2016. Voorbeelden hiervan zijn: de uitbetaling van proceskostenvergoeding en de afwikkeling van bezwaren uit 2016.

In onderstaande specificatie zijn de kosten opgenomen die verwerkt worden in het boekjaar 2017 en gerelateerd zijn aan activiteiten in 2016.

	Prognose 2017	
WOZ administratie		
Taxatiekosten	32.000	
<i>Sub-totaal</i>		<i>32.000</i>
Heffingen		
Overige diensten derden	12.000	
<i>Sub-totaal</i>		<i>12.000</i>
Invordering		
Kosten dwanginvordering	225.000	
Proceskostenvergoeding	125.000	
<i>Sub-totaal</i>		<i>350.000</i>
Bijdrage deelnemers		
Correctie deelnemersbijdrage		
Totaal kosten gerelateerd aan voorgaand boekjaar		394.000

5. Risicobeheersing

Op 23 september 2015 heeft het Dagelijks Bestuur de uitvoeringsnotitie Risicomanagement 2015–2019 vastgesteld. Deze notitie beschrijft de structuur ten aanzien van het uit te voeren beleid omtrent risico's en fraude. In deze notitie is vastgelegd dat SVHW een risicomijdend profiel hanteert. In lijn met het risicoprofiel streeft SVHW ernaar om risico's zoveel mogelijk te beperken. Dat is de reden waarom diverse verzekeringen zijn afgesloten voor het bedrijfsgebouw, inventaris en het personeel.

In formele zin loopt SVHW geen risico, omdat het eventuele tekorten afwentelt op deelnemers dan wel verrekent met de algemene reserve (weerstandsvermogen).

In de uitvoeringsnotitie Risicomanagement is opgenomen dat SVHW in de P&C-producten de deelnemers informeert over de geïdentificeerde risico's en de beheersmaatregelen die de organisatie genomen heeft om deze risico's te beperken.

Uit de risicoanalyse blijkt dat de risico's onderverdeeld kunnen worden in de volgende categorieën:

- Belastingen en Heffingen;
- Informatieverstrekking;
- Automatisering;
- Gebouw/faciliteiten;
- Financiën;
- Personeel- en salarisadministratie;
- Archivering;
- Inkoop;
- Projecten;
- Nevenwerkzaamheden.

Indien een risico optreedt kan dit leiden tot een financiële en/of imago schade en/of verstoring van de continuïteit. De risico's hebben een intern (SVHW, "eigen" organisatie) en/of een extern (deelnemers) karakter.

De onderstaande tabel geeft de belangrijkste risico's vanuit de risico inventarisatie. Door het treffen van mitigatie maatregelen is de kans op voordoen van deze risico's sterk verminderd tot laag. De kans op het risico dat onbevoegden toegang hebben tot het netwerk (AUT1) wordt gelet op alle technische ontwikkelingen ondanks de mitigatiemaatregelen ingeschat op middel.

Nr.	Activiteit/Proces	Risicodefinitie (fraude)	Risicodefinitie M&O	Risico-categorie	Primaire risico	Kans op voordoen	Klasse	Impact	%	Frequentie	Nabijheid (maanden)	Factor	Financieel gevolg (€)	Strategie	Beleersmaatregel SVVH	Verdedigingslijnes	Owner
Belastingen en Heffingen																	
BELH1	Belastingen en Heffingen	Her risico dat objecten uit de belastingadministratie worden verwijderd, geblokkeerd en waarde van de belastingopbrengst niet wordt geïnd en daarmee onvolledig is.	Onjuiste of onvolledige mutaties in de basisadministratie(s)	Bedrijfsproces Relaties met derden	Financieel	Laag	2	Klein	0,25%	Incidenteel	1-3 mnd	1,0	€ 20.738	Beperken	Belastingadministratie is gekoppeld aan BRP, BAC en Kadaster. Mutaties in deze administraties leiden automatisch tot mutaties in de belastingadministratie. De bevoegdheid tot het muteren van bestanden in de belastingadministratie ligt bij de medewerker Heffingen. Periodiek vindt er controle plaats op geblokkeerde objecten.	Operatie & mgt. Stafunctie (Control), Internaal Audit, Externe accountant.	Vastgoed informatie
BELH3		Her risico dat de belastingaanslagen te laag in de belastingadministratie worden ingerocht en hierdoor de belastingopbrengsten van deelnemers foutief kunnen zijn.	Her risico op te lage belastingopbrengst	Bedrijfsproces Relaties met derden	Financieel	Laag	2	Klein	0,25%	Incidenteel	1-3 mnd	1,0	€ 20.738	Beperken	Cijferanalyse, bij de aanslagopgave vindt er controle plaats op de invoer van tarieven. Daarnaast vindt er interne Controle (IC) plaats op de mutaties in tarieven.	Operatie & mgt. Stafunctie (Control), Internaal Audit, Externe accountant.	Heffingen
BELH4		Her risico dat belastingaanslagen worden kwijgescholden of vertraagd zonder geldige reden en hierdoor de belastingopbrengst niet volledig is.	Onjuiste of onvolledige aanvragen voor kwijtschelding of vertraagde vermindering verwerken door het verstrekken van foutieve onvolledige informatie	Bedrijfsproces Relaties met derden	Financieel	Laag	2	Klein	0,25%	Incidenteel	1-3 mnd	1,0	€ 20.738	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtschelding of vermindering door het afdelingshoofd en Controller.	Operatie & mgt. Stafunctie (Control), Internaal Audit, Externe accountant.	Invoering
BELH6		Her risico dat niet of onjuist geautoriseerde afboekingen van vorderingen plaatsvinden.	Her risico dat onjuiste of onvolledige informatie wordt verstrekt ten einde voor een kwijtschelding of vermindering in aanmerking te komen.	Bedrijfsproces Fraude	Financieel	Laag	2	Klein	0,25%	Incidenteel	1-3 mnd	1,0	€ 20.738	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtschelding of vermindering door het afdelingshoofd en Controller.	Operatie & mgt. Stafunctie (Control), Internaal Audit, Externe accountant.	Invoering
Automatisering																	
AUT1	Automatisering	Her risico dat het netwerk/applicaties voor onbevoegden toegankelijk is en/of dat onbeoogde wijzigingen aanbrengen in het netwerk en/of de applicaties	Her risico op ongeoorloofde uitstroom van middelen	Juridisch/Bedrijfsproces Fraude	Continuïteit	Middel	5	Zeer groot	1,00%	Incidenteel	1-3 mnd	1,0		Vermijden	Controle tijdens Jaarrekening. Implementeren van aanbevelingen vanuit IT-Audit en BIG quickscan	Operatie & mgt. Externe accountant	Directie
AUT2		Her risico van niet beschikbaar zijn van het netwerk als gevolg van een calamiteit	Her risico van stikstand van de bedrijfsprocessen als gevolg van brand of een andere calamiteit		Continuïteit	Laag	5	Zeer groot	1,00%	Incidenteel	320	1,0		Overdragen	Remote opslag van data en configuratiegegevens en naleven van de backup procedure. Voorzieningen treffen voor een uitwijklocatie	ICT functionaliteiten (o.a. CISQ), brand- en veiligheidscontroles, naleving ARBO-richtlijnen	Directie
Gebouw																	
GEB3		Her risico van brand		Maatregel	Continuïteit	Laag	5	Zeer groot	1,00%	Incidenteel	320	1,0		Overdragen		Brand- en veiligheidscontroles, naleving ARBO-richtlijnen	Directie

5.1 Ontwikkeling Risicomanagement

In 2016 heeft SVHW de belangrijkste risico's in kaart gebracht en heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de beheersmaatregelen, die de organisatie getroffen heeft om de belangrijkste risico's te kunnen beheersen.

In 2017 worden de beheersmaatregelen die behoren bij de belangrijkste risico's verder gemonitord en verfijnd. In het 3^e kwartaal zal door middel van een risicocafé per afdeling dieper worden ingegaan op de getroffen beheersmaatregelen. De resultaten van de risicocafé 's worden verwerkt in de risico-inventarisatie. Hierbij wordt vastgelegd wie wat gaat doen, wat hiervoor nodig is, welke effecten worden bewaakt en op welke wijze hierover gerapporteerd wordt. Doelstelling hiervan is om de risico intelligentie van de organisatie te vergroten.

Gelijktijdig met de doorontwikkeling van risicomanagement binnen SVHW worden de bevindingen en aanbevelingen uit de QuickScan van Berenschot en de IT-audit van Deloitte worden uitgewerkt en waar nodig geïmplementeerd (project "Invoering BIG/aanbevelingen IT-audit"). Deze werkzaamheden worden in 2017 en 2018 gefaseerd uitgevoerd.