
Najaarsnota 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	6-10-2017	Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
1.0	18-10-2017	Definitief voor DB behandeling	J. Melissant	R.S. Heij	
2.0	30-10-2017	Aanpassing n.a.v. bespreking DB	J.Melissant	DB	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Inleiding	5
1.1 Financiële samenvatting	5
1.2 Ontwikkelingen	5
1.2.1 Primaire proces	5
1.2.2 Doelstellingen en nieuw beleid	6
1.2.3 Realisatie doelstellingen	7
1.3 Financiële ontwikkelingen	9
2. Toelichting per programma	10
2.1 Algemeen Beheer.....	10
2.1.1 Personele kosten.....	10
2.1.2 Personeel derden	11
2.1.3 Onderhoud gebouw	11
2.1.4 Nutsvoorzieningen.....	11
2.1.5 Porti en telefoon	11
2.1.6 Kosten interne faciliteiten.....	11
2.1.7 Kapitaalslasten.....	11
2.1.8 Verzekeringen.....	11
2.1.9 Kantoorartikelen/abonnementen	11
2.1.10 Salarisadministratie	11
2.1.11 Belastingen	12
2.1.12 Diensten van derden	12
2.1.13 Onvoorzien	12
2.2 Vastgoedinformatie	12
2.2.1 Kosten Automatisering.....	12
2.2.2 Kosten kadaster, digitale kaarten, Kamer van Koophandel en GBA.....	12
2.2.3 Cyclomedia	12
2.3 WOZ-administratie	13
2.3.1 Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen	13
2.4 Heffingen.....	13
2.4.1 WOZ-kosten derden	13
2.4.2 Vervaardigen aanslagen	13
2.4.3 Kosten bijsluiters	13

2.4.4	Accountantskosten.....	13
2.4.5	Overige diensten derden	13
2.5	Invordering	14
2.5.1	Kosten dwanginvordering.....	14
2.5.2	Bankkosten	14
2.5.3	Proceskostenvergoeding	14
2.6	Opbrengsten	14
2.6.1	Opbrengst invorderingskosten	14
2.6.2	Bijdragen deelnemers.....	14
2.6.3	Overige opbrengsten.....	14
3.	Financieel overzicht Najaarsnota 2017	15
4.	Kosten gerelateerd aan boekjaar 2016	16
5.	Risicobeheersing	17
5.1	Financiële risico's	17
5.2	Risico inventarisatie	18
5.3	Ontwikkeling Risicomanagement	20

1. Inleiding

1.1 Financiële samenvatting

Deze Najaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 26 september 2017 en aangevuld met geprognosticeerde lasten en baten voor het resterende boekjaar 2017. De totale kosten in de Najaarsnota 2017 bedragen 12.364.000 euro. De totale baten bedragen 12.650.000 euro. Dit resulteert in een positief resultaat van 286.000 euro ten opzichte van de Begroting 2017, die een nulresultaat heeft.

In het resultaat van 286.000 euro zijn een bruto positief resultaat van 238.000 euro op de deelnemersbijdrage (dit bedraagt netto 194.000 euro in verband met de toename van de WOZ-kosten derden met 44.000 euro, die worden doorbelast aan de deelnemers) en de vrijval van de post onvoorzien van 50.000 euro inbegrepen. Tevens is het niet benutte deel aan opleidingen uit het Persoonlijk Basis Budget (PBB) van 75.000 euro onderdeel van het resultaat. Dit bedrag zal in principe moeten worden gedoteerd aan de bestemmingsreserve, die in 2016 voor het PBB gevormd is. 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 Primaire proces

De periode van de Najaarsnota 2017 stond voornamelijk in het teken van de bezwaarafhandeling, de invordering, de ramingen, het opleveren van de concept belastingverordeningen en de start van de herwaardering. Daarnaast heeft SVHW verdere invulling gegeven aan de belangrijkste doelstellingen, die in de Begroting 2017 zijn genoemd.

Aanslagoplegging

Tot en met het derde kwartaal 2017 heeft SVHW ruim 3,4 miljoen aanslagregels (966.723 biljetten) verstuurd en 371 miljoen euro aan belastingen geheven. In de vergelijkbare periode 2016 was dit ruim 3,2 miljoen aanslagregels (894.818 biljetten) en 364 miljoen euro.

Inventarisatie Waarderingskamer

Per eind september had SVHW op objectniveau 5.555 WOZ-bezwaren ontvangen (4.629 woningen en 926 niet-woningen). Dit betreft een stijging van 16 objecten ten opzichte van 2016, waarmee het aantal WOZ objecten onder bezwaar in 2017 vooralsnog vrijwel op hetzelfde niveau is gebleven als in 2016. De Waarderingskamer had echter op basis van de april inventarisatie aangegeven, dat het aantal WOZ-bezwaren in 2017 ten opzichte van 2016 landelijk licht was toegenomen. De cijfers van de oktoberinventarisatie zijn nog niet beschikbaar. Naar verwachting zullen zowel de landelijke als de SVHW cijfers nog stijgen.

Uit het "Dashboard WOZ-benchmark" van de Waarderingskamer blijkt per begin oktober het volgende:

- Uitvoeringskosten WOZ 2016: SVHW 10,43 euro (landelijk 15,97 euro);
- Aantal nog te beschikken objecten: SVHW 0,7% (landelijk 2,1%);
- Woningen: SVHW 1,8 % onder bezwaar (landelijk 1,5 % onder bezwaar);
- Niet-woningen: SVHW 2,6% onder bezwaar (landelijk 4,0% onder bezwaar).

Het aantal woningen onder bezwaar is bij SVHW helaas sterk vertekend doordat een No-Cure No-Pay (NCNP) bureau namens twee wooncorporaties voor bestandscontrole een bezwaar (1.977 woningen) heeft ingediend. Door dit bezwaar ligt niet alleen het percentage woningen onder bezwaar hoger dan het landelijk gemiddelde maar is bovendien het aandeel NCNP bureaus bij SVHW (49,6%) significant hoger dan het landelijk gemiddelde (24,4%). SVHW benadert deze corporaties om in de toekomst tijdens het waarderingsproces overleg te voeren over de bestanden. Hierdoor kunnen de bezwaren voor bestandscontrole worden voorkomen en komt het aantal woningen onder bezwaar substantieel lager uit.

Het percentage gehonoreerde WOZ-bezwaarschriften voor 2017 bedraagt bij SVHW vooralsnog 45 procent. De Waarderingskamer heeft nog geen cijfers over 2017. In 2016 was het landelijk beeld, dat ongeveer 49 procent van de WOZ-bezwaren gegrond was.

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 klantdossier) 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, die na de Voorjaarsnota zijn gerealiseerd.

Schaalgrootte

SVHW heeft de in het begin van dit jaar ingezette lijn van het actief contact onderhouden met de deelnemers, die zich in een herindelingsproces met niet-deelnemers bevinden, en met niet-deelnemers, die hun belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren, gecontinueerd. In het Dagelijks Bestuur is besloten om externe ontwikkelingen onderdeel te maken van de portefeuille van één van de DB-leden. Hierdoor wordt de bestuurlijke focus op de schaalgrootte geborgd.

Voor schaalgrootte is naast het werven van nieuwe deelnemers het behoud van de huidige deelnemers van groot belang. Goede onderlinge contacten zijn hierbij belangrijk. Deze vinden hun basis in een transparante en constructieve manier van samenwerken. Zowel de deelnemers als SVHW geven hier invulling aan. SVHW komt op verzoek graag bij de deelnemers langs om in een commissie- of raadsvergadering of in een vergadering van het algemeen bestuur meer te vertellen over SVHW, om op deze manier de banden verder te versterken. Daarnaast kan SVHW als gastheer optreden om zo bestuurders, raads- en commissieleden en ambtenaren kennis te laten maken met de medewerkers en inzicht te geven in de werkwijze.

Basis op orde

Informatiebeveiliging is één van de belangrijkste aandachtspunten van SVHW. Naast de verdere uitvoering van het project “Invoering Baseline Informatie Beveiliging Gemeenten (BIG)/aanbevelingen IT-audit” heeft SVHW de primeur om als eerste samenwerkingsverband in Nederland aan te sluiten bij de Informatie Beveiligingsdienst gemeenten (IBD). In het 3e kwartaal 2017 heeft SVHW een Information Security Management Systeem (ISMS) aangeschaft. Het ISMS biedt een integraal overzicht en beheer van de voor SVHW relevante beheersmaatregelen van de diverse normenkaders. Met dit systeem zet SVHW een volgende stap in adequaat beveiligingsbeheer op basis van de BIG en bereidt SVHW zich voor op de ENSIA verantwoording.

Daarnaast heeft het Algemeen Bestuur de inhoud van een Privacyprotocol vastgesteld. Dit protocol legt de verantwoordelijkheden en eisen vast waarbinnen SVHW persoonsgegevens kan uitwisselen met de deelnemers voor het uitvoeren van hun publiekrechtelijke taken. Persoonsgegevens mogen niet per email worden verstrekt. Daarom heeft SVHW een omgeving voor een veilige bestandsuitwisseling ingericht.

De BAG kwaliteitsmanagers van het Kadaster brachten een inspectiebezoek bij SVHW. De resultaten van de BAG uitvoering zijn goed. Aandachtspunt is wel de BGT inwinning waardoor de BAG termijnen onder druk komen te staan. SVHW bespreekt deze problematiek met de betreffende gemeenten.

Ontwikkeling (digitale) dienstverlening

De vereenvoudiging van de externe correspondentie op B1 niveau (eenvoudig Nederlands; circa 80% van de Nederlandse bevolking) is nog volop in gang. 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 blijft zijn digitale dienstverlening verder ontwikkelen. Er is hard gewerkt aan het verder door ontwikkelen van de digitale balie "Mijn SVHW" (detailinzicht in betalingen, digitale formulieren, enzovoort). Voor het najaar staan onder andere een verbetering van de zoekfunctie, e-herkenning voor bedrijven, één inlog vanuit "MijnOverheid" naar "Mijn SVHW" en een emailnotificatie met voortgangsinformatie over de afhandeling van verzoeken en bezwaren in de planning.

SVHW is gestart met het project gecombineerd aanslagbiljet. Dit project heeft als doel de aanslagen voor de belastingbetaler zoveel mogelijk te combineren op één aanslagbiljet. Hierbij worden de aanslagen van meerdere jaren en van meerdere deelnemers op één aanslagbiljet opgenomen. Bijvoorbeeld de combinatie van gemeente en waterschap, maar ook als iemand onroerend goed in bezit heeft in meerdere deelnemende gemeenten. Voor de belastingbetaler betekent dit één aanslagbiljet: één overzicht, één rekening. In november zal SVHW een pilot uitvoeren. Afhankelijk van de uitkomst van de pilot is het de bedoeling, dat het gecombineerde biljet bij de aanslagoplegging in 2018 in gebruik wordt genomen.

GeoWeb 5.2 is inmiddels beschikbaar voor de deelnemers. Hiermee is de (geografische) informatie ook beschikbaar op mobiele terminals. Vooral de medewerkers van de afdelingen vergunningen en handhaving van de deelnemers kunnen hiermee hun voordeel doen.

Landelijk stelsel van basisregistraties en de digitale agenda 2020

Om het stelsel van basisregistraties goed te kunnen laten functioneren, is het essentieel dat de gebruikers binnen het stelsel fouten signaleren naar de zogenaamde bronhouder. SVHW vindt een goed werkend stelsel zeer belangrijk en heeft daarom een bijdrage geleverd aan het rapport over het terugmeldproces van het Kwaliteit Instituut Nederlandse Gemeenten (KING). Samen met KING heeft SVHW in een 'terugmeldag' georganiseerd, waarbij voorlichting werd gegeven over de terugmeldprocessen en het belang daarvan.

Aansluiten LV-WOZ

SVHW heeft half juni de laatste gemeentelijke aansluitingen op de landelijke voorziening (LV-WOZ) gerealiseerd. Het project is ondanks de vele software problemen vier weken eerder afgerond dan gepland. De absolute aandacht ligt nu op de beheerfase, die samen met het Kadaster, Waarderingskamer en de leverancier verder in kaart moet worden gebracht. SVHW vervult hier namens acht collega belastingkantoren een voortrekkersrol in.

Kwaliteit, continuïteit en efficiency van de WOZ-uitvoering

Eerder dit jaar vond de pilot met interactieve WOZ bezwaarafhandeling plaats waarbij de eigenaar van de woning in de gelegenheid werd gesteld om via de website een belafsprak te maken over de aanslag. In 2018 wordt dit breder ingezet.

Inmiddels heeft SVHW verdere stappen met het laagdrempelig maken van het WOZ-proces gezet, door te starten met de uitvoering van een pilot met WOZ-voormeldingen. Het is in eerste instantie de bedoeling, dat medio november voor een beperkte groep eigenaren de kenmerken van de woningen in "Mijn SVHW" staan. Deze kenmerken kan de eigenaar controleren en indien nodig aanpassen. Hierna vindt pas de waardebepaling plaats. Dit zal zowel de kwaliteit als de herkenbaarheid van WOZ-waarden ten goede komen.

De eerste versie van het projectplan voor het project "omzetting m3 naar m2", om in 2022 gereed te zijn voor het waarden op basis van m2 in plaats van m3, is opgeleverd. Op basis van een analyse van de bestanden wordt het projectplan verder verfijnd en oriënteert SVHW zich op een softwaretool voor het omzetten van de objectgegevens van m3 (huidige registratie) naar m2.

Verdere procesontwikkeling en –digitalisering

SVHW is bezig om zijn interne processen verder te digitaliseren en implementeert daarvoor een digitaal klantdossier. Hierin wordt alle ingaande en uitgaande correspondentie met de belastingbetalers opgenomen. De eerste fase (de inkomende correspondentie) is inmiddels gerealiseerd en de tweede fase (de uitgaande correspondentie) wordt naar verwachting begin november opgeleverd. Vanaf dat moment is het voor de belastingbetaler ook mogelijk om via "Mijn SVHW" de correspondentie in te zien.

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. Daarnaast volgen alle medewerkers van SVHW een Excel-training en een opleiding basisregistraties.

Door de ontwikkeling van medewerkers neemt ook de interne mobiliteit toe. Naast het vormen van zogenaamde "vliegende brigades", die afhankelijk van de werkdruk flexibel binnen SVHW kunnen worden ingezet, zijn twee medewerkers intern doorgestroomd naar door uitstroom vrijgekomen posities.

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 Najaarsnota 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 Najaarsnota 2017 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met augustus 2017.

In de Begroting 2017 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. Door recente uit- en instroom bedraagt de verwachte personele formatie per 1 november 73,9 fte. Ten opzichte van de Begroting 2017 bedraagt de formatieruimte 5,3 fte. Dit is exclusief twee nul-uren contracten. Een deel van de formatieruimte (1,9 fte) wordt op dit moment door gedetacheerde medewerkers ingevuld, die bij goed functioneren een vaste aanstelling zullen krijgen. Hierdoor resteert een personeelsruimte van 3,4 fte. De kosten van de gedetacheerde medewerkers zijn verwerkt in de kosten van personeel derden.

De formatie uitbreiding van 1,5 fte op de afdeling Automatisering die was voorzien in de Voorjaarsnota 2017 is vooralsnog niet ingevuld. Na de Voorjaarsnota 2017 ontstond het inzicht, dat het gelet op alle ontwikkelingen zinvol was om een extern onderzoek te laten uitvoeren naar een toekomstbestendige inrichting van de afdeling Automatisering. Met de daadwerkelijke invulling van de uitbreiding wordt gewacht op de uitkomsten van het onderzoek. De resultaten van dit onderzoek worden in oktober verwacht. De invulling van de verwachte vacature op de afdeling Vastgoedinformatie als gevolg van veranderende waarderingsinstructies door de Waarderingskamer wordt momenteel ook nader geanalyseerd en uitgewerkt. In samenhang met het voorafgaande wordt momenteel gekeken naar gerichte vervanging van de uitstroom door doorstroom en eventuele externe werving.

Aangezien interne medewerkers voorrang hebben bij het vervullen van vacatures is het niet aannemelijk dat er in 2017 nog een uitbreiding van de formatie plaatsvindt. Het financiële effect van het invullen van de vacatures is dan ook niet verwerkt in de Najaarsnota 2017.

In de Najaarsnota 2017 zijn naar aanleiding van de actuele cao-ontwikkelingen een verwachte loonstijging van 2% per 1 juli 2017 en een eenmalige uitkering van 500 euro per medewerker¹ verwerkt. Begroot was een loonstijging van 1% over geheel 2017. Dit zorgt voor een nadelig effect van 79.000 euro ten opzichte van de Begroting 2017.

De verwachte lagere opleidingskosten vanuit het Persoonlijk Basis Budget (PBB) zorgen voor een positief effect van 75.000 euro ten opzichte van de Begroting 2017. Dit niet benutte deel aan opleidingen uit het Persoonlijk Basis Budget (PBB) zal in principe gedoteerd moeten worden aan de bestemmingsreserve PBB, die in 2016 gevormd is.

¹ De indexering van de loonkosten en de eenmalige uitkering zijn opgenomen in het cao-bod dat de Unie van Waterschappen namens de werkgevers heeft gedaan.

Bovenstaande ontwikkelingen zorgen gezamenlijk voor een verwacht positief resultaat op personele kosten van 129.000 euro.

2.1.2 Personeel derden

Zoals toegelicht in paragraaf 2.1.1 Personele kosten wordt er vanuit de vacatureruimte voor 1,9 fte ingevuld door middel van detacheringen. Dit zorgt voor een verwacht negatief resultaat in de Najaarsnota 2017 ten opzichte van de begroting 2017 van 38.000 euro.

2.1.3 Onderhoud gebouw

Het meerjaren onderhoudsplan gebouwen is conform planning uitgevoerd. Hierbij is onder andere dak- en gevelrenovatie uitgevoerd. Door het vervangen van ramen en kozijnen, dat niet is opgenomen in het meerjaren onderhoudsplan 2017, ontstaat een nadelig resultaat van 31.000 euro. Door deze vervanging ontstaan er met ingang van 2018 besparingen op energie- en onderhoudskosten.

2.1.4 Nutsvoorzieningen

Door de vrijval van een energievoorziening over de jaren 2012-2014 ontstaat op nutsvoorzieningen een positief resultaat van 30.000 euro. Tevens zorgen energiebesparende maatregelen (o.a. LED verlichting en vervanging van ramen en kozijnen) voor een verwacht positief resultaat van 11.000 euro. Beide ontwikkelingen zorgen voor een totaal positief resultaat op nutsvoorzieningen van 41.000 euro.

2.1.5 Porti en telefoon

Het doorvoeren van een leverancierswijziging in 2016 en een toename van het aantal digitale belastingaanslagen via MijnOverheid in 2017 zorgen voor een positief resultaat van 60.000 euro op porti en telefoon. Het aantal belastingaanslagen, dat digitaal aangeboden wordt via MijnOverheid, bedraagt ongeveer 38%.

De daadwerkelijke ontwikkeling van deze kosten is nog onzeker als gevolg van een mogelijke doorbelasting door het Ministerie BZK aan de afnemers van kosten voor het gebruik van DigiD en MijnOverheid. De hoogte van deze doorbelasting is vooralsnog onbekend.

2.1.6 Kosten interne faciliteiten

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

2.1.7 Kapitaalslasten

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

2.1.8 Verzekeringen

Op kosten van de verzekeringen wordt in de Najaarsnota 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 5.000 euro 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 euro. 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

Op de belastingen wordt in de Najaarsnota 2017 geen over- of onderschrijdingen verwacht.

2.1.12 Diensten van derden

Op de kosten die verband houden met Diensten van derden wordt een nadelig resultaat verwacht van 27.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door een toename van externe ondersteuning op het gebied van organisatieontwikkeling (o.a. extern onderzoek Automatisering) en veranderingen in wet- en regelgeving (o.a. waterverdedigingswerkenvrijstelling).

2.1.13 Onvoorzien

De post onvoorzien is in de Najaarsnota 2017 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) werd in februari bij de behandeling van de Kadernota 2018 een nadelig resultaat geraamd van 116.000 euro. Ten gevolge van het tevens uitvoeren van projecten gericht op het moderniseren van de dienstverlening en digitalisering, zoals het gecombineerde aanslagbiljet, klantdossier, e-WOZ en het vergroten van betaalgemak door middel van Ideal-betaling, wordt er een nadelig resultaat van in totaal 182.000 euro verwacht.

Bij het inrichten van de afnemersfunctionaliteit vanuit de LV-WOZ, waarbij berichten worden overgehaald van de LV-WOZ naar de Centric belastingapplicatie van SVHW, wordt SVHW geconfronteerd met onvoorzien kosten vanuit Centric voor de aanpassing van de belastingapplicatie. Het is op dit moment niet duidelijk of deze kosten worden doorbelast in 2017 of in 2018. Voor deze kosten wordt in de risicoparagraaf een bedrag van 85.000 euro opgenomen.

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 30.000 euro.

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 euro.

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- objecten en het afhandelen van gedingen en adviezen wordt in de Najaarsnota 2017 een nadelig resultaat verwacht van 1.000 euro.

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 doorbelasting vanuit het ministerie is 44.000 euro hoger, waardoor een nadelig resultaat wordt verwacht van 44.000 euro ten opzichte van de Begroting 2017. Dit nadelige resultaat wordt bij de eindafrekening van het boekjaar 2017 in rekening gebracht bij de betreffende deelnemers (zie paragraaf 2.6.2) . De overschrijding heeft derhalve geen effect op het totaalresultaat in de Najaarsnota 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 implementatiekosten in verband met de overgang naar een gecombineerd aanslagbiljet worden de kosten voor het vervaardigen van aanslagen 15.000 euro hoger geraamd dan in de Begroting 2017.

2.4.3 Kosten bijsluiters

Door meer standaardisatie in de opmaak, het meer uitvoeren van correctiewerkzaamheden in eigen beheer en het digitaal verstrekken van de bijsluiters wordt er een positief resultaat verwacht van 30.000 euro.

2.4.4 Accountantskosten

Door advieskosten met betrekking tot EU-aanbesteding wordt op accountantskosten in de Najaarsnota 2017 een nadelig resultaat verwacht van 3.000 euro.

2.4.5 Overige diensten derden

Op de kosten, die verband houden overige diensten van derden (inhuur) wordt een voordelig resultaat verwacht van 3.000 euro.

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 Najaarsnota 2017 een besparing geraamd van 100.000 euro ten opzichte van de Begroting 2017 (zie ook paragraaf 2.6.1).

2.5.2 Bankkosten

Door een stijging van het aantal aanslagbiljetten in 2017 stijgt het aantal bankmutaties. Dit zorgt voor een nadelig resultaat op bankkosten van 10.000 euro.

2.5.3 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Najaarsnota 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 euro. In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing is in de Begroting 2017 weergegeven dat de ontwikkeling van de hoogte van proceskostenvergoeding onzeker is. Voor deze onzekerheid is een risicobedrag opgenomen van 70.000 euro.

2.6 Opbrengsten

2.6.1 Opbrengst invorderingskosten

Op de opbrengst invorderingskosten wordt een nadelig resultaat verwacht van 40.000 euro. Door minder invorderingsactiviteiten gerelateerd aan aanmaningen en dwangbevelen wordt de prognose in de Najaarsnota 2017 van de opbrengst invorderingskosten naar beneden bijgesteld naar 2.500.000 euro (nadelig resultaat 100.000 euro). De afname van de opbrengst invorderingskosten wordt voor een deel gecompenseerd door een tariefstijging in de Kostenwet 2017 (voordelig resultaat 60.000 euro). 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 Najaarsnota 2017 een positief resultaat van 44.000 euro ten opzichte van de Begroting 2017. De hogere opbrengst van 44.000 euro valt weg tegen de hogere WOZ-kosten derden van 44.000 euro. In de Najaarsnota 2017 is dit effect derhalve kostenneutraal.

Daarnaast zorgt een, niet begrote, toename van het aantal aanslagregels van huurdersbeschikkingen (structureel; 70.000 euro) en lastenverlichtingen (incidenteel; 108.000 euro) voor een verwachte toename van de deelnemersbijdrage van 178.000 euro. Een afwijking van het aantal werkelijke WOZ-objecten in 2017 ten opzichte van de begroting 2017 zorgt voor een positief resultaat ten opzichte van de begroting 2017 van 16.000 euro. Deze ontwikkelingen resulteren gezamenlijk in een positief resultaat in de Najaarsnota 2017 ten opzichte van de Begroting 2017. van 238.000 euro

2.6.3 Overige opbrengsten

Op de overige opbrengsten wordt in de Najaarsnota 2017 een nadelig resultaat verwacht van 10.000 euro. 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 Najaarsnota 2017

					(X € 1.000, --)	
	Begroting 2017	Prognose Najaar 2017	Vershil prognose t.o.v. begroting 2017	Prognose structureel	Prognose incidenteel	
Algemeen beheer						
Personele kosten	5.443	5.314	129	5.443	-129	
Personeel derden	260	298	-38	260	38	
Onderhoud gebouw	169	200	-31	169	31	
Nutsvoorzieningen	72	31	41	72	-41	
Porti en telefoon	230	170	60	170		
Kosten interne faciliteiten	50	50	0	50		
Kapitaallasten	266	266	0	266		
Verzekeringen	15	15	0	15		
Kantoorartikelen/abbonementen	145	140	5	140		
Salarisadministratie	15	22	-7	22		
Belastingen	16	16	0	16		
Diensten van derden	65	92	-27	65	27	
Onvoorzien	50	0	50	0		
Totaal	6.794	6.614	180	6.688	-74	
Vastgoed informatie						
Kosten automatisering	1.556	1.738	-182	1.600	138	
Kosten kadaster	167	150	17	150		
Digitale kaarten	10	0	10	0		
Kamer van Koophandel	10	0	10	0		
GBA	17	24	-7	24		
Cyclomedia	535	525	10	525		
Totaal	2.296	2.437	-141	2.299	138	
WOZ administratie						
Taxatiekosten	169	159	10	169	-10	
Kosten gedingen en adviezen	153	164	-11	153	11	
Totaal	322	323	-1	322	1	
Heffingen						
WOZ kosten derden	1.342	1.386	-44	1.386		
Vervaardigen aanslagen	475	490	-15	475	15	
Kosten bijsluiters	60	30	30	30		
Accountantskosten	57	60	-3	60		
Overige diensten derden	87	84	3	84		
Totaal	2.021	2.050	-29	2.035	15	
Invordering						
Kosten dwanginvordering	600	500	100	500		
Bankkosten	200	210	-10	210		
Proceskostenvergoeding	230	230	0	230		
Voorziening oninbare invorderingkst.	0	0	0	0		
Totaal	1.030	940	90	940	0	
Totaal generaal uitgaven	12.463	12.364	99	12.284	80	
Opbrengst invorderingskosten	2.600	2.560	-40	2.560		
Ontvangen rente	0	0	0	0		
Sub-totaal (A)	2.600	2.560	-40	2.560	0	
Bijdragen deelnemers	9.812	10.050	238	9.942	108	
Overige opbrengsten	50	40	-10	40		
Sub-totaal (B)	9.863	10.090	227	9.982	108	
Totaal generaal inkomsten (A+B)	12.463	12.650	187	12.542	108	
Totaal resultaat boekjaar	0	286	286	258	28	

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	65.000	
<i>Sub-totaal</i>		<i>65.000</i>
Heffingen		
Overige diensten derden	14.000	
<i>Sub-totaal</i>		<i>14.000</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		429.000

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 verrekenst 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.

5.1 Financiële risico's

In deze Najaarsnota een tweetal ontwikkelingen weergegeven die kunnen leiden tot financiële risico's. Deze risico's kunnen als volgt worden omschreven

1. Het afnemersrisico met betrekking tot het gebruik van DigiD en MijnOverheid. Tot nu toe werd het gebruik van DigiD en van de berichtenbox MijnOverheid betaald door het Rijk, maar het kabinet besloot in juli dat de rekening voortaan naar de gebruikers moet worden gestuurd. Niet naar elk individu dat via DigiD ergens inlogt, maar naar de instanties die gebruik maken van DigiD, zoals SVHW. Recentelijk heeft het Nationaal Beraad Digitale Overheid besloten de beheer- en exploitatiekosten van DigiD en MijnOverheid vanaf 1 januari 2018 door te belasten op basis van een 'prijs maal hoeveelheid' (p*q) tariefstructuur. Hiermee volgt het Nationaal Beraad het advies van de stuurgroep 'Follow up MR besluit'. De hoogte van het bedrag blijft onzeker.
2. De ontwikkeling van proceskostenvergoeding is onzeker. In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2017 is voor deze onzekerheid een risicobedrag opgenomen van 70.000 euro.

3. Bij het inrichten van de afnemersfunctionaliteit vanuit de LV-WOZ, waarbij berichten worden overgehaald van de LV-WOZ naar de Centric belastingapplicatie van SVHW, wordt SVHW geconfronteerd met onvoorziene kosten vanuit Centric voor de aanpassing van de belastingapplicatie. Het is op dit moment niet duidelijk of deze kosten worden doorbelast in 2017 of in 2018. Voor deze kosten wordt in de risicoparagraaf een bedrag van 85.000 euro opgenomen.

5.2 Risico inventarisatie

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 ondanks de mitigatiemaatregelen gelet op alle technische ontwikkelingen ingeschat op middel.

Nr.	Activiteit/Proces	Risicodefinitie (fraude)	Risicodefinitie M&O	Risico-categorie	Primaire risico	Kans op voordoen	Impact	%	Frequentie	Nabijheid (maanden)	Factor	Financieel gevolg (€)	Strategie	Beleersmaatregel SVHW	Verdedigingslijns	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	1,0	€ 20738	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. Sta-functie (Control), Interne Audit, Externe accountant	Vastgoed informatie
BELH3		Her risico dat de belastingaangevaren 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	1,0	€ 20738	Beperken	Cijferanalyse, bij de aanslagopbrengst vindt er controle plaats op de invoer van tarieven. Daarnaast vindt er interne Controle (IC) plaats op de mutaties in tarieven.	Operatie & mgt. Sta-functie (Control), Interne Audit, Externe accountant	Heffingen
BELH4		Her risico dat belastingaangevaren worden kwijgescholden of vertraagd zonder geldige reden en hierdoor de belastingopbrengst niet volledig is.	Onjuiste of onvolledige aanvragen voor kwijtschelding of vermindering verwerken door het verstrekken van foute/ onvolledige informatie	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Laag	2	klein	0,25%	Incidenteel	1,0	€ 20738	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtschelding of vermindering door het afdelingshoofd en Controller.	Operatie & mgt. Sta-functie (Control), Interne 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	1,0	€ 20738	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtschelding of vermindering door het afdelingshoofd en Controller.	Operatie & mgt. Sta-functie (Control), Interne Audit, Externe accountant	Invoering
Automatisering																
AUT1	Automatisering	Her risico dat het netwerk/applicaties voor onbevoegden toegankelijk is en/of dat onbevoegden 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	1,0		Vermijden	Controle tijdens Jaarrekening. Implementeren van aanbevelingen vanuit IT-Audit en BIG quickscan	Operatie & mgt. Externe accountant	Directie
AUT2		Her risico op het 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	1,0		Overdragen	Remote opslag van data en configuratiegegevens en naleven van de backup procedure. Voorzieningen treffen voor een uitwijklocatie	ICT functionaliteiten (o.a. CISO) brand- en veiligheidscontroles, naleving ARBO-richtlijnen	Directie
Gebouw																
GEB3		Her risico van brand		Materieel	Continuïteit	Laag	5	Zeer groot	1,00%	Incidenteel	1,0		Overdragen		Brand- en veiligheidscontroles, naleving ARBO-richtlijnen	Directie

5.3 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 zijn de beheersmaatregelen die behoren bij de belangrijkste risico's verder gemonitord en verfijnd. In het 3e kwartaal 2017 heeft SVHW een Information Security Management Systeem (ISMS) aangeschaft. Met dit systeem zet SVHW een volgende stap in adequaat beveiligingsbeheer op basis van de Baseline Informatie Beveiliging Gemeenten (BIG).

Het ISMS biedt een integraal overzicht en beheer van de voor SVHW relevante beheersmaatregelen van de diverse normenkaders (BIG, BAG, SUwinet, DigiD en BRP).

Onder begeleiding van een externe consultant is een begin gemaakt met de inventarisatie van de voor SVHW relevante beheersmaatregelen, die vastgelegd zijn in de BIG. De uitwerking van deze beheersmaatregelen wordt gefaseerd ingevoerd in 2017 en 2018.

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