
Voorjaarsnota 2019



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	03-06-2019	Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
1.0	05-06-2019	Definitief	J. Melissant	R.S. Heij	
2.0	26-06-2019	Definitief, na verwerking redactionele wijziging n.a.v. AC vergadering	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 Realisatie doelstellingen 2019.....	7
2. Toelichting (per programma)	10
2.1 Algemeen Beheer.....	10
2.1.1 Personele kosten	10
2.1.2 Personeel derden.....	10
2.1.3 Onderhoud gebouw	11
2.1.4 Diensten van derden.....	11
2.1.5 Onvoorzien.....	11
2.2 Programma: Vastgoedinformatie	11
2.2.1 Kosten Automatisering	11
2.3 Programma: BAG-administratie.....	12
2.4 Programma: RO-Beheer	12
2.5 Programma: WOZ-administratie	12
2.5.1 Automatiserings- en accountantskosten	13
2.6 Programma: Heffingen en Invordering	13
2.6.1 Automatiseringskosten	13
2.6.2 WOZ-kosten derden	13
2.6.3 Vervaardigen aanslagen	14
2.6.4 Kosten bijsluiters.....	14
2.6.5 Accountantskosten.....	14
2.6.6 Bankkosten.....	14
2.6.7 Proceskostenvergoeding.....	14
2.7 Opbrengsten.....	15
2.7.1 Opbrengst invorderingskosten	15
2.7.2 Bijdragen deelnemers.....	15
2.7.3 Overige opbrengsten.....	16
2.7.4 Mutaties in reserves.....	16
2.8 Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2019	17

3.	Kosten gerelateerd aan boekjaar 2018	17
4.	Risicobeheersing	18
4.1	Financiële risico's	19
4.2	Risico inventarisatie.....	19

1. Inleiding

1.1 Financiële samenvatting

Deze Voorjaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 30 april 2019 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2019. De totale kosten in de Voorjaarsnota 2019 bedragen 12.496.000 euro. De totale baten bedragen 12.885.000 euro. Dit resulteert in een positief resultaat van 389.000 euro. Ten opzichte van de Begroting 2019, die een geprognosticeerd resultaat heeft van 318.000 euro, betekent dit een toename van 71.000 euro.

In de Begroting 2019 is het uittreden van de gemeente Zederik en het toetreden van de gemeente Westvoorne niet verwerkt. In de Voorjaarsnota 2019 zijn deze effecten wel opgenomen.

In de Voorjaarsnota 2019 zijn tevens de kosten en baten opgenomen, die gerelateerd kunnen worden aan activiteiten die hun oorsprong hebben in het kalenderjaar 2018.

1.2 Ontwikkelingen

1.2.1 Aanslagoplegging

De periode van de Voorjaarsnota 2019 stond voornamelijk in het teken van de aanslagoplegging.

Per 1 januari 2019 had SVHW te maken met grote mutaties in het deelnemersbestand, die van invloed waren op de aanslagoplegging:

- gemeentelijke herindelingen in het land van Altena en de Hoeksche Waard;
- twee uittredende deelnemers ten gevolge van gemeentelijke herindelingen;
- één toetredende deelnemer.

Hierdoor waren onder andere aanpassingen in de systemen van SVHW, datamigraties, overdracht van gegevens en taken van en naar gemeenten en harmonisatie van belastingen nodig. Om al deze activiteiten gestructureerd en zo efficiënt mogelijk uit te voeren, heeft SVHW in 2018 het project HUT (Herindelen, Uittreden en Toetreden) uitgevoerd. Binnen dit project werd samengewerkt met de betrokken gemeenten, de Waarderingskamer en Centric. Het project is conform planning gerealiseerd, waardoor de aanslagoplegging kon plaatsvinden.

De aanhoudende problemen met de berichtenlevering vanuit het Kadaster vormden een andere uitdaging met betrekking tot de aanslagoplegging. Deze berichten zijn nodig voor een juiste aanslagoplegging. Dit probleem heeft ook landelijk geleid tot problemen en aandacht gekregen. Op de websites van de VNG en de Waarderingskamer zijn berichten over de late levering vanuit het Kadaster verschenen. Ondanks SVHW pas eind januari de laatste levering van de berichten kreeg en het volume erg groot was, is het gelukt om dit voor de aanslagoplegging verwerkt te krijgen.

Bij een aantal deelnemers traden extra complicaties op bij de aanslagoplegging, te weten: een te late publicatie van de OZB-verordening, een publicatie van een foutieve OZB-verordening en een latere oplegging van de gemeentelijke belastingen. In alle gevallen hebben de deelnemers en SVHW in een goede onderlinge samenwerking adequate oplossingen getroffen.

Ondanks het bovenstaande verliep de aanslagoplegging verder goed. De onderstaande tabel geeft een overzicht van een aantal kentallen.

Item	2018	2019	Item	2018	2019
% objecten met waarde	99,30%	99,40%	# gesprekken (excl. IVR)	17.120	16.825
# aanslagbiljetten	536.505	517.050	# gesprekken IVR	9.592	8.532
belastingvolume	€ 322 mio	€ 324 mio	Gem. wachttijd piekdag	13 sec	14 sec
% Mijn Overheid	37%	39,78%	Gem. wachttijd overall	17 sec	14 sec
% AIC	41,40%	44,09%	Servicegraad piekdag (80%<1 min beantwoord)	90%	90%
# Automatische KWS	29.276	29.004	Servicegraad overall (80%<1 min beantwoord)	87%	91%
			# Unieke bezoekers website	98.130	131.919

Het saldo van het aantal aanslagbiljetten is ten gevolge van de uittreding van de gemeenten Molenwaard en Zederik en de toetreding van de gemeente Westvoorne gedaald met 19.455 biljetten. Het opgelegde belastingvolume van 324 miljoen euro is ondanks het lagere aantal aanslagbiljetten ten opzichte van 2018 licht gestegen. Dit wordt vooral veroorzaakt door areaaluitbreidingen, tariefstijgingen en een aantal aanvullende belastingen. Door een verdere groei van het gebruik van MijnOverheid is 39,78 procent van de aanslagen via MijnOverheid verspreid.

Het percentage beschikte objecten per eind februari is verder gestegen naar 99,4 procent en is daarmee beduidend hoger dan de 95 procent, die de Waarderingskamer als eis stelt.

Het percentage automatische incasso (AIC) is met 2,69 procent gestegen tot 44,09 procent en zit hiermee weer op het niveau van 2017 (44 procent). In 2018 was er sprake van een daling ten gevolge van de invoering van het gecombineerde aanslagbiljet, doordat de gebruikersheffingen van het waterschap Hollandse Delta in de niet deelnemende gemeenten niet waren gecombineerd. In deze gemeenten (o.a. Rotterdam-Zuid, Dordrecht) lag het gemiddelde percentage AIC lager ligt dan het gemiddelde percentage AIC van SVHW. Dit lagere cijfer telde zwaarder door. SVHW heeft na de aanslagoplegging 2018 in de contacten met de burgers het gebruik van de automatische incasso meer aandacht gegeven. Dit kan een mogelijke verklaring zijn voor de stijging in 2019.

Het aantal automatische kwijtscheldingen ligt ondanks het lagere aantal aanslagbiljetten vrijwel op hetzelfde niveau als in 2018. Dit betekent dat SVHW verhoudingsgewijs nu meer kwijtscheldingen automatisch afhandelt.

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 90 procent binnen één minuut aangenomen (norm 80 procent binnen één minuut) en bedroeg de gemiddelde wachttijd 14 seconden.

Het totaal aantal telefoongesprekken (inclusief Interactieve Voice Response) is met 1.355 gedaald en het aantal unieke bezoekers op de website is met 33.789 gestegen. Dit geeft aan, dat het belang van het digitale kanaal groter wordt.

In 2019 zijn er evenals in 2018 geen inloopavonden op locatie van de deelnemers geweest. Naar aanleiding van de teleurstellende bezoekersaantallen in 2016 en 2017 is er in 2018 geconcludeerd, dat het alleen zinvol is om een inloopavond te organiseren in het geval van bijzondere omstandigheden. Er

waren in 2019 twee gemeentelijke herindelingen en één toetreding, maar de betreffende deelnemers vonden het niet noodzakelijk om een inloopavond te organiseren. Dit beeld is in de telefonische contacten en in de contacten via de website bevestigd, want het aantal extra vragen in verband met de herindelingen en toetreding was verwaarloosbaar.

1.2.2 Realisatie doelstellingen 2019

Naast de focus op de aanslagoplegging heeft SVHW ook gewerkt aan de realisatie van de doelstellingen zoals in Begroting 2019 vermeld staan. Hieronder worden de belangrijkste resultaten en activiteiten opgesomd.

Uitvoering wet WOZ

Begin januari 2019 heeft de Waarderingskamer naar aanleiding van de jaarlijkse beschikkingscontrole gemeend om het algemeen oordeel over de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW te verhogen van “voldoende” naar “goed”. De inspecteurs gaven hierbij aan vooral tevreden te zijn over de betrokkenheid en inzet van de medewerkers van SVHW. De uitvoering van WOZ-processen bij SVHW wordt hiermee in de één na hoogste categorie beoordeeld. De hoogste categorie, is “bestendig goed” en deze wordt toegekend nadat een organisatie over meerdere jaren heeft aangetoond de WOZ-processen op een goede wijze uit te voeren.

De Waarderingskamer inventariseert jaarlijks in april de wijze waarop de wet WOZ wordt uitgevoerd en rapporteert dit in kentallen. Hieruit blijkt dat SVHW vrijwel op alle fronten significant beter scoort dan het landelijke gemiddelde. De onderstaande tabel geeft het overzicht (cijfers per 15 april 2019):

Aanslagoplegging 2019	SVHW	NL	Aanslagoplegging 2018	SVHW	NL
<u>Woningen</u>			<u>Woningen</u>		
% nog te beschikken	0,6%	3,3%	% onder bezwaar	1,4%	2,3%
% onder bezwaar	1,3%	2,1%	% niet afgehandeld per 1-1-2019	2,8%	20,1%
			% niet afgehandeld per 15-4-2019	0,4%	6,4%
No-cure/No-pay	30,9%	35,9%	% afgehandeld binnen 6 maanden	82,3%	60,6%
			% toegekende bezwaren	40,9%	40,9%
			gemiddelde afhandelingstermijn	131d	129d
<u>Niet-Woningen</u>			<u>Niet woningen</u>		
% nog te beschikken	1,6%	7,2%	% onder bezwaar	3,3%	6,0%
% onder bezwaar	1,5%	3,7%	% niet afgehandeld per 1-1-2019	10,9%	22,7%
			% niet afgehandeld per 15-4-2019	3,4%	10,6%
No-cure/No-pay	16,6%	35,5%	% afgehandeld binnen 6 maanden	63,3%	55,5%
			% toegekende bezwaren	34,5%	40,4%
			gemiddelde afhandelingstermijn	144d	138d

Alleen de gemiddelde afhandelingstermijn per bezwaar is slechter dan het landelijk gemiddelde. Dit wordt hoogstwaarschijnlijk veroorzaakt, doordat SVHW in 2018 niet direct is gestart met de afhandeling, maar heeft gewacht totdat de bezwaartermijn was gesloten. Ondanks de ontstane achterstand volgens de cijfers meer dan is goed gemaakt, heeft het wel geleid tot een langere gemiddelde doorlooptijd.

Daarnaast heeft SVHW in het kader van het laagdrempelig maken van het WOZ-proces het informele contact WOZ-waarde (ICW) en de voormeldingen gecontinueerd. Bij het ICW wordt men in gelegenheid gesteld om via “MijnSVHW” aan te geven wanneer men door SVHW teruggebeld wil worden in verband met vragen over de WOZ-beschikking. Tevens bestaat de mogelijkheid om relevante informatie en

documenten te uploaden. Er waren 199 belafspraken (2018: 186) en in 35 procent van de gevallen had dit een aanpassing van de WOZ-waarde tot gevolg (2018: 33 procent). Bij de voormeldingen kan men via het digitale loket de objectkenmerken controleren en de WOZ-waarde inzien, voordat de daadwerkelijke aanslagoplegging plaats vindt. Bij afwijkingen kan men contact opnemen met SVHW. Dit geeft een verdere impuls aan de actualiteit van de bestanden. Sinds 1 oktober 2018 (de datum van het operationeel zijn van de voormelding) zijn er 404 reacties geweest.

Dienstverlening

Op het gebied van het (sociaal) invorderen heeft SVHW een aantal acties ondernomen. Door het opnemen van een IDEAL betaallink (digitale aanslag) en een QR-code (papieren aanslag) is het betaalgemak vergroot. Om betalingsproblemen te verminderen heeft SVHW een pilot geïnitieerd om na het verzenden van de aanmaning alsnog de mogelijkheid te bieden voor het afgeven van een automatische incasso. Daarnaast heeft SVHW een convenant gesloten met een schuldhulpverleningsinstantie. Het convenant is gericht op versnellen van het minnelijke traject, waardoor er wordt voorkomen dat de schulden aan SVHW verder oplopen als gevolg van invorderingsmaatregelen waar invorderingskosten voor worden berekend. Verder zijn de teksten van de aanmaning en het dwangbevel vereenvoudigd als onderdeel van het SVHW project "Klare Taal".

Met ingang van eind februari is het automatisch ontheffen/verminderen operationeel. Dit betekent dat SVHW bij gewijzigde omstandigheden (zoals verhuizing, alleen gaan wonen en overlijden), voor zover de belastingverordeningen dit niet beperken, van een aantal gebruikersbelastingen automatisch de aanslag naar beneden aanpast. De belastingbetaler ontvangt hierover een brief. Dit is een vorm van aanvullende dienstverlening, aangezien de belastingbetaler volgens de wet binnen zes weken na het optreden van een wijziging zelf een verzoek moet doen om aanspraak te kunnen maken op vermindering of ontheffing.

Ook er is er een aantal nieuwe digitale voorzieningen geïmplementeerd. Het gemachtigde portaal ten behoeve van NCNP-bureaus is uitgebreid. Hierdoor worden deze bureaus meer en meer gedwongen om volgens een vast stramien informatie aan te leveren en op te vragen en betekent het minder werk voor SVHW. Het portaal voor de zuiveringsheffing bedrijven is vernieuwd en voldoet hiermee aan de AVG. SVHW heeft het daarom weer in gebruik genomen, waardoor de informatie tussen de bedrijven en SVHW weer digitaal kan worden uitgewisseld. Tenslotte is Mijn SVHW (digitale loket) uitgebreid met nieuwe e-formulieren voor het aanschrijven van tankstations en het aanvragen van vermindering voor de afvalstoffenheffing i.v.m. medisch afval.

In het kader van het binden en boeien van de deelnemers heeft SVHW in april twee inloopavonden georganiseerd voor de raadsleden, leden van de verenigde vergadering en bestuurders van de deelnemers. Tijdens de inloopavonden kreeg men een kijkje in de keuken van SVHW. Niet alleen werden SVHW, de werkprocessen en de "tools" nader toegelicht, maar kon men ook kennis maken met een aantal medewerkers. In juni organiseert SVHW een workshop voor bestuurders en de ambtenaren van de deelnemers over het inzetten van de belastingen als instrument voor de verduurzaming.

Basis op orde

SVHW heeft invulling gegeven aan het door het Algemeen Bestuur op 15 november 2018 vastgestelde ontwikkeldocument en heeft maatregelen getroffen voor het verder automatiseren/digitaliseren en verbeteren van de processen. In dat verband kunnen de verdere ontwikkeling van het interne medewerkersportaal en de digitale postmodule, processtrainingen en proceswerkgroepen worden

genoemd. Daarnaast werkt een groep van SVHW medewerkers ondersteund door een externe adviseur aan de organisatie ontwikkeling van SVHW.

Verder is SVHW gestart met een klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners en met een onderzoek naar klantwaarde bij de deelnemers. De uitkomsten en verkregen inzichten worden begin oktober besproken in het Algemeen Bestuur en voor zover van toepassing gebruikt bij de organisatie ontwikkeling.

De implementatie van Baseline Informatie Beveiliging (BIG) maatregelen is verder ter hand genomen. Eind 2018 was 24 procent van maatregelen, waaronder die voor de grootste risico's, geheel geïmplementeerd, was 67 procent deels geïmplementeerd en 9 procent ingepland. De afronding van de resterende BIG maatregelen staat nu ingepland voor 2019.

Medewerkers

Zoals onder het kopje "basis op orde" is aangegeven hebben alle medewerkers een in-huis training procesgericht werken gevolgd en maakt iedere medewerker onderdeel uit van één of meerdere werkgroepen voor procesverbetering. Op deze manier wordt er actief gewerkt aan de competenties, die passen bij de ontwikkeling van SVHW.

De in 2018 gestarte workshops vitaliteit en duurzame inzetbaarheid zijn inmiddels afgerond. Ook hebben de medewerkers deelgenomen aan zitworkshops en is hun zithouding geëvalueerd. Op deze manier moeten lichamelijke klachten vanwege het zittende werk zoveel mogelijk worden voorkomen. In samenhang met deze workshops heeft de vervanging van het meubilair (bureaus en stoelen) plaatsgevonden.

Voor een kleinere groep medewerkers (coördinatoren en "potentials") is een in-huis training leidinggeven gestart. Dit moet bijdragen aan hun verdere ontwikkeling.

2. Toelichting (per programma)

In de toelichting op de afwijkingen in de Voorjaarsnota 2019 worden de afwijkingen verklaard die groter zijn dan 10.000 Euro. Voor de overzichten in hoofdstukken 2 en 3 geldt alle bedragen x 1.000.

2.1 Algemeen Beheer

Een aantal kosten heeft betrekking op alle programma's. Deze worden in eerste instantie verantwoord op de kostenplaats Algemeen Beheer en aan het einde van het jaar toegerekend aan de programma's. De toerekening aan de programma's vindt plaats op basis van de urenregistratie.

Algemeen Beheer	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019	Jaarrekening 2018
Personele kosten	5.551	5.612	5.551	61	-61	5.350
Personeel derden	282	250	250		32	236
Onderhoud gebouw	173	225	173	52	-52	183
Nutsvoorzieningen	73	73	73		-	64
Porti en telefoon	193	193	193		-	214
Kosten interne faciliteiten	51	60	51	9	-9	67
Kapitaallasten	270	275	275		-5	281
Verzekeringen	16	16	16		-	13
Kantoorartikelen/abbonementen	133	133	133		-	150
Salarisadministratie	20	20	20		-	14
Belastingen	16	16	16		-	15
Diensten van derden	66	166	66	100	-100	60
Onvoorzien	50	50	50		-	
Totaal Algemeen Beheer	6.894	7.089	6.867	222	-195	6.647

2.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2019 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 2019 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met april 2019.

In de Begroting 2019 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. De huidige personele formatie per 1 mei 2018 bedraagt 78,8 fte. Dit zorgt in de Voorjaarsnota 2019 voor een incidentele onderschrijding van de personele kosten van 24.000 euro.

In de Voorjaarsnota 2019 is een cao loonstijging verwerkt van 3.25 procent per 1 april 2019 (begroot 2019: 1 procent). Dit zorgt voor een verwacht incidenteel nadelig effect ten opzichte van de Begroting 2019 van 85.000 euro. Dit incidentele nadelige effect kan worden opgevangen door de vrijval van een gevormde bestemmingsreserve van 85.000 euro.

2.1.2 Personeel derden

Door minder inhuur van personeel wordt in de Voorjaarsnota 2019 op personeel derden een onderschrijding verwacht van 32.000 euro.

2.1.3 Onderhoud gebouw

Op het onderhoud van het bedrijfsgebouw wordt in de Voorjaarsnota 2019 een incidentele overschrijding verwacht 52.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door de niet voorziene vervanging van het inbraak- en camerabeveiligingssysteem in verband met de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG).

Het onderhoud in het kalenderjaar 2019 wordt uitgevoerd conform het MeerJaren OnderhoudsPlan Gebouwen.

2.1.4 Diensten van derden

Op diensten van derden wordt in de Voorjaarsnota 2019 een incidentele overschrijding verwacht van 100.000 euro. Dit betreft de aanvullende kosten voor de ontwikkeling van de SVHW organisatie, waarover het Algemeen Bestuur in zijn vergadering op 6 februari 2019 is geïnformeerd. Het Algemeen Bestuur heeft toen besloten om maximaal 300.000 euro aan te wenden voor de versterking en ontwikkeling van de SVHW organisatie en flankerend personeel beleid. In 2019 worden deze kosten gedekt vanuit de ontvangen uittreidvergoedingen en bij het vaststellen van de Jaarrekening 2019 wordt voor het nog te realiseren gedeelte van deze kosten een bestemmingsreserve gevormd met een looptijd van twee jaar (2020 en 2021). Na afloop van deze looptijd wordt het resultaat naar de Verlies- en Winstrekening geboekt.

2.1.5 Onvoorzien

De post onvoorzien is in de Voorjaarsnota 2019 nog niet vrijgevallen.

2.2 Programma: Vastgoedinformatie

Dit programma heeft betrekking op het verzamelen, registreren en bewerken van de basisgegevens van alle deelnemers van SVHW.

Vastgoedinformatie	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019		Jaarrekening 2018
Kosten automatisering	143	161	143	18	-18		140
Kosten kadaster	152	152	152		-		152
Digitale kaarten	9	9	9		-		9
GBA	24	24	24		-		24
Cyclomedia	539	539	539		-		539
Accountantskosten	5	10	5	5	-5		5
Totaal Vastgoedinformatie	872	895	872	23	-23		869

2.2.1 Kosten Automatisering

Het doorontwikkelen van de functionaliteiten voor de LV-WOZ (confrontatie software, afnamefunctionaliteit fase 2), de verdere implementatie van de landelijke standaarden voor het berichtenverkeer en de koppeling op het NHR (Basisregistratie Handelsregister) zorgen in totaliteit voor een incidentele overschrijding van de automatiseringskosten van 172.000 euro, waarvan 18.000 euro

incidenteel valt toe te rekenen aan het programma Vastgoedinformatie (zie ook paragraaf 2.5.1. en 2.6.1).

2.3 Programma: BAG-administratie

Dit programma heeft betrekking op het bijhouden en verbeteren van de BAG-administratie. De BAG (Basisregistraties Adressen en Gebouwen) bevat gemeentelijke basisgegevens van alle adressen en gebouwen in gemeentes.

BAG-administratie	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019		Jaarrekening 2018
Kosten automatisering	171	171	171		-		177
Totaal BAG-administratie	171	171	171	0	0		177

Op de kosten die verbandhouden met het uitvoeren van de BAG-administratie wordt in de Voorjaarsnota 2019 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht. De kosten van het programma BAG bestaan uit automatiseringskosten.

2.4 Programma: RO-Beheer

Dit programma heeft betrekking op het digitaal ter beschikking stellen van ruimtelijke plannen aan burgers. De kosten van het programma RO-Beheer bestaan uit directe automatiseringskosten.

RO-Beheer	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019		Jaarrekening 2018
Kosten automatisering	45	18	18		27		39
Totaal RO-Beheer	45	18	18	0	27		39

Door een afname van het aantal gebruikers van RO-Beheer wordt in de Voorjaarsnota 2019 een onderschrijding verwacht van 27.000 euro. Door tevens de deelnemersbijdrage 2019 van de deelnemers, die geen gebruik meer maken van RO-Beheer, met dit bedrag te verlagen heeft deze onderschrijding geen effect op het resultaat in de Voorjaarsnota 2019.

2.5 Programma: WOZ-administratie

Dit programma heeft betrekking op het bijhouden en verbeteren van de waardering van de onroerende zaken ten behoeve van de belastingheffing voor de deelnemers. Hierbij is inbegrepen de (her) taxatie van de onroerende zaken binnen het gebied van de gemeentelijke deelnemers.

WOZ-administratie	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019		Jaarrekening 2018
Taxatiekosten	172	172	172		-		157
Kosten gedingen en adviezen	156	156	156		-		142
Kosten automatisering	308	347	308	39	-39		324
Accountantskosten	4	10	4	6	-6		5
Totaal WOZ-administratie	640	685	640	45	-45		628

2.5.1 Automatiserings- en accountantskosten

In de Voorjaarsnota 2019 wordt een aan dit programma toe te rekenen incidentele overschrijding verwacht van 39.000 euro ten opzichte van de Begroting 2019 (zie toelichting paragraaf 2.2.1).

2.6 Programma: Heffingen en Invordering

Dit programma heeft als doelstelling het opleggen van aanslagen, het afhandelen van bezwaar- en beroepschriften en het invorderen van de opgelegde belastingaanslagen.

Heffingen en Invordering	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019		Jaarrekening 2018
Kosten automatisering	902	1.017	902	115	-115		978
WOZ kosten derden	1.375	1.115	1.115		260		1.234
Vervaardigen aanslagen	448	400	400		48		417
Kosten bijsluiters	30	10	10		20		9
Accountantskosten	50	85	50	35	-35		56
Overige diensten derden	96	96	96		-		111
Kosten dwanginvordering	440	440	440		-		426
Bankkosten	201	175	175		26		142
Proceskostenvergoeding	230	300	300		-70		286
Voorziening oninbare invorderingkst.	-	-	-		-		0
Totaal Heffingen en Invordering	3.772	3.638	3.488	150	134		3.659

2.6.1 Automatiseringskosten

In de Voorjaarsnota 2019 wordt een aan dit programma toe te rekenen incidentele overschrijding verwacht van 115.000 euro ten opzichte van de Begroting 2019 (zie toelichting paragraaf 2.2.1).

2.6.2 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. In de tariefstructuur SVHW, die met ingang van 1 januari 2018 van kracht is, is opgenomen dat deze kosten volledig worden doorbelast aan het waterschap Hollandse Delta.

De doorbelasting vanuit het ministerie bedraagt 260.000 euro minder dan opgenomen in de begroting 2019. De lagere doorbelasting van de WOZ-kosten aan waterschappen is gebaseerd op het schrappen van de indexatie van de WOZ-uitvoeringskosten in twee stappen (in 2018 en 2019).

Hierdoor wordt een voordelig resultaat verwacht van 260.000 euro ten opzichte van de Begroting 2019. Dit voordelige resultaat wordt bij de eindafrekening van het boekjaar 2019 in verwerkt in de eindafrekening aan het waterschap Hollandse Delta (WSHD).

Door tevens de te verwachte deelnemersbijdrage WSHD te verlagen met 260.000 euro heeft het resultaat geen effect in de Voorjaarsnota 2019.

2.6.3 Vervaardigen aanslagen

Op de kosten die verband houden met het vervaardigen van aanslagen wordt in de Voorjaarsnota 2018 onderschijding verwacht van 48.000 euro. Deze onderschijding wordt veroorzaakt door het afsluiten van een nieuw leverancierscontract met de verwerker van de printopdrachten van belasting- en belasting gerelateerde documenten.

2.6.4 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 euro.

2.6.5 Accountantskosten

Op de accountantskosten wordt in de Voorjaarsnota 2019 een incidenteel nadelig resultaat verwacht van 35.000 euro. Dit wordt veroorzaakt door het uitvoeren van een IT-audit. De kosten die verband houden met deze audit zijn niet opgenomen in de Begroting 2019.

2.6.6 Bankkosten

Door het afsluiten van een nieuw contract met de BNG Bank en een lager volume van het aantal banktransacties als gevolg van de overgang naar het gecombineerde aanslagbiljet wordt in de Voorjaarsnota 2019 een voordelig resultaat verwacht op bankkosten van 26.000 euro.

2.6.7 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Voorjaarsnota 2019 een overschijding verwacht van 70.000 euro. Deze overschijding ligt in lijn met de ontwikkeling van proceskosten in het boekjaar 2018 (zie kolom jaarrekening 2018).

In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2019 is weergegeven dat de ontwikkeling van de hoogte van proceskostenvergoeding in 2019 onzeker is. Voor deze onzekerheid is een risicobedrag opgenomen van 70.000 euro.

2.7 Opbrengsten

Hieronder volgt een overzicht van de opbrengsten die onderdeel uitmaken van de exploitatierekening van SVHW.

Opbrengsten	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019		Jaarrekening 2018
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.500	2.500		-		2.580
Ontvangen rente	0	0	0		-		-1
Bijdragen deelnemers	9.784	9.699	9.649	50	-85		9.983
Overige opbrengsten	428	601	25	576	173		11
<i>Mutaties in reserves</i>		85		85	85		
Totaal Opbrengsten	12.712	12.885	12.174	711	173		12.573

2.7.1 Opbrengst invorderingskosten

Op de opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten wordt in de Voorjaarsnota 2019 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht.

2.7.2 Bijdragen deelnemers

De prognose bijdragen van deelnemers is gebaseerd op het volume (aantallen) zoals deze zijn opgenomen in de jaarrekening 2018. Het gerealiseerde volume in het boekjaar 2018 is hoger dan begroot. Hierdoor ontstaat een verwacht voordelig resultaat in de Voorjaarsnota 2019 van 137.000 euro.

Door het doorbelasten van de lagere WOZ-kosten derden (zie paragraaf 2.6.2) ontstaat in de Voorjaarsnota 2019 een nadelig resultaat van 260.000 euro ten opzichte van de Begroting 2019. Tegenover deze lagere deelnemersbijdrage staat een afname van de WOZ-kosten in het programma Heffingen en Invordering (zie paragraaf 2.6.2).

Door een afname van het aantal gebruikers van RO-Beheer zijn de gebruikskosten 27.000 lager dan begroot in 2019. Tegenover deze lagere kosten staat een afname van de deelnemersbijdrage van 27.000 euro (zie paragraaf 2.4)

In de begroting 2019 zijn een tweetal ontwikkelingen in de samenstelling van de deelnemers niet opgenomen: het uittreden van de gemeente Zederik (deelnemersbijdrage 123.000 euro) en het toetreden van de gemeente Westvoorne (deelnemersbijdrage 138.000 euro).

Het netto effect van deze mutaties betreft een toename van de deelnemersbijdrage in 2019 van 15.000 euro.

Met de gemeente Zederik is bij het uittreden uit de gemeenschappelijke regeling overeengekomen dat er naast een uittredingsvergoeding een bedrag van 50.000 euro verschuldigd is aan deelnemersbijdrage over het jaar 2019. Dit bedrag heeft een incidenteel karakter.

Bovenstaande mutaties zorgen ervoor dat de verwachte deelnemersbijdrage in de Voorjaarsnota 2019 afneemt met 85.000 euro ten opzichte van de begroting 2019.

Hieronder volgt een overzicht van de ontwikkeling van de deelnemersbijdrage in de Voorjaarsnota 2019:

Ontwikkeling deelnemersbijdrage 2019	Bedrag
Deelnemersbijdrage begroot 2019	9.784
Volume toename 2019	137
Afname WOZ-kosten	-260
Afname kosten RO-Beheer	-27
Deelnemersbijdrage Westvoorne 2019	138
Afname deelnemersbijdrage Zederik 2019	-123
Incidentele deelnemersbijdrage Zederik 2019	50
Deelnemersbijdrage Voorjaarsnota 2019	9.699

2.7.3 Overige opbrengsten

Op de overige opbrengsten wordt in de Voorjaarsnota 2019 een overschrijding verwacht van 173.000 Euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door het uittreden van de gemeente Zederik waarvoor een uittredingsvergoeding is betaald van 173.000 euro. Het uittreden van de gemeente Zederik en de hiervoor betaalde uittredingsvergoeding is niet opgenomen in de Begroting 2019.

De door gemeenten Molenwaard en Zederik betaalde uittredingsvergoeding (totaal: 576.000 euro) heeft een incidenteel karakter.

2.7.4 Mutaties in reserves

Bij het vaststellen van de jaarrekening 2017 is een bestemmingsreserve gevormd die aangehouden is bij het vaststellen van de jaarrekening over het boekjaar 2018. Deze bestemmingsreserve van 85.000 euro heeft als doel om de cao-stijging van 3,25 procent per 1 april 2019 te kunnen opvangen (begroot voor 2019 is cao stijging van 1 procent).

In de prognose van de personele kosten in de Voorjaarsnota 2019 (zie paragraaf 2.1.1) is deze cao-stijging verwerkt. Hierdoor ontstaat een incidenteel nadelig resultaat van 85.000 euro op de personele kosten. Door vrijval van de gevormde bestemmingsreserve kan dit incidentele resultaat op personele kosten worden opgevangen. De vrijval van deze bestemmingsreserve heeft een incidenteel karakter.

2.8 Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2019

Hieronder volgt een totaaloverzicht van de programma's en de opbrengsten zoals in hoofdstuk 2 beschreven.

Totaaloverzicht 2019						
Lasten	Begroting 2019	Prognose Voorjaar 2019	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2019	Jaarrekening 2018
Algemeen Beheer	6.894	7.089	6.867	222	-195	6.647
Vastgoedinformatie	872	895	872	23	-23	869
BAG-administratie	171	171	171	0	0	177
RO-Beheer	45	18	18	0	27	39
WOZ-administratie	640	685	640	45	-45	628
Heffingen en Invordering	3.772	3.638	3.488	150	134	3.659
Totaal lasten	12.394	12.496	12.056	440	-102	12.019
Baten						
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.500	2.500	0	0	2.580
Bijdragen deelnemers	9.784	9.699	9.649	50	-85	9.983
Overige opbrengsten	428	601	25	576	173	10
<i>Mutaties in reserves</i>		85		85	85	
Totaal baten	12.712	12.885	12.174	711	173	12.573
Resultaat	318	389	118	271	71	554

3. Kosten gerelateerd aan boekjaar 2018

In het boekjaar 2019 zijn kosten verwerkt die gerelateerd kunnen worden aan activiteiten die hun oorsprong hebben in het boekjaar 2018. Voorbeelden hiervan zijn: de uitbetaling van proceskostenvergoeding en de afwikkeling van bezwaren uit 2018.

In onderstaande specificatie is een prognose van de kosten opgenomen van activiteiten die gerelateerd zijn aan het boekjaar 2018.

Programma: WOZ administratie

Taxatiekosten

Sub-totaal

Programma: Heffingen en Invordering

Overige diensten derden

Kosten dwanginvordering

Proceskostenvergoeding

Sub-totaal

Totaal kosten gerelateerd aan voorgaand boekjaar

Prognose 2019	
30	30
10	
225	
125	
	360
	390

4. 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 en wordt in de tweede helft van 2019 herzien.

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). Het Algemeen Bestuur heeft in zijn vergadering van het Algemeen bestuur van 5 december 2013 besloten de omvang daarvan vast te stellen op minimaal 400.000 euro en maximaal 700.000 euro. De algemene reserve bedraagt momenteel 700.000 euro.

SVHW is een belangrijke organisatie voor zijn deelnemers. Continuïteit van de bedrijfsvoering is daarom essentieel. Dit dient op het niveau van directie en Dagelijks Bestuur te kunnen worden beslist. Bij het opvangen van de gevolgen van calamiteiten is het onwenselijk dat de organisatie afhankelijk zou zijn van de besluitvorming van de deelnemers/Algemeen Bestuur. Gelet op genoemde risico's en de behoefte aan continuïteit van de bedrijfsvoering is het gewenst een financiële buffer (algemene reserve) in stand te houden.

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.

4.1 Financiële risico's

De ontwikkeling van proceskostenvergoeding is onzeker. In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2019 (pagina 53) is voor deze onzekerheid een risicobedrag opgenomen van 70.000 euro.

4.2 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 gemitigeerde 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 MAO	Risico-categorie	Primaire risico	Kans op voorkomen	Klasse	Impact	%	Frequentie	Nabijheid (maanden)	Financieel gevolg (€)	Toelichting berekening financieel gevolg (€)	Strategie	Beheersmaatregel SVHW
	Operationeel: Belastingen en heffingen														
BELH1	Belastingen en heffingen	Het risico dat objecten uit de belastingadministratie worden verwijderd, geblokkeerd en waardoor de belastingopbrengst niet wordt geïnd en daarmee onvolledig is.	Onjuiste of onvolledige mutaties in de basisadministratie(s)	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidentieel	1-3 mnd	€ 34.554	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Accepteren	Belastingadministratie is gekoppeld aan BRP, BDC en Kadaster. Mutaties in deze administraties leiden automatisch tot mutaties in de belastingadministratie. De bevoegdheid tot het ruilen van bestanden in de belastingadministratie ligt bij de medewerker Heffingen. Periodiek vindt er controle plaats op geblokkeerde objecten.
BELH3		Het risico dat de belastingaanslagen te laag in de belastingadministratie worden ingebracht en hierdoor de belastingopbrengsten van deelnemers foutief kunnen zijn.	Het risico op te lage belastingopbrengst	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidentieel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Voor de aanloopoplegging vindt er controle plaats op de invoer van tarieven. Daarnaast vindt er interne Controle (IC) plaats op de mutaties in tarieven.
BELH4		Het risico dat belastingaanslagen worden kwijtgescholden of verlaagd zonder geldige reden en hierdoor de belastingopbrengst niet volledig is.	Onjuiste of onvolledige aanvragen voor kwijtschelding of vermindering verwerken door het verstrekken van foutieve/onvolledige informatie	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidentieel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtschelding of vermindering door het afdelingshoofd en Controller.
BELH8		Het risico dat opbrengsten niet worden geïnd op een bankrekening van SVHW en hierdoor geld aan de organisatie wordt onttrokken	Ongeoorloofde uitstroom van middelen uit de organisatie	Financieel/Fraude	Financieel	Klein	2	Midden	0,125%	Incidentieel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal 2017: € 387.000.000 gedeeld door 22 deelnemers is afgerond € 17.045.000	Beperken	Actief invoerbepijlsbeleid en dagelijkse verwerking van bankmutaties. Functiescheiding bij het invoeren en ondertekenen van bankmutaties.
BELH9		Het risico dat niet of onjuist geautoriseerde afboekingen van vorderingen plaatsvinden.	Het risico dat onjuiste of onvolledige informatie wordt verstrekt teneinde voor een kwijtschelding of vermindering in aanmerking te komen.	Bedrijfsproces/Fraude	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidentieel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtschelding of vermindering door het afdelingshoofd en Controller.
	Automatisering														
AUT1	Automatisering	Het risico dat het netwerk/applicaties voor onbevoegden toegankelijk is en/of dat onbevoegden wijzigingen aanbrengen in het netwerk en/of de applicaties	Het risico op ongeoorloofde uitstroom van middelen	Juridisch/Bedrijfsproces/Fraude	Continuïteit	Middel	5	Zeer groot	1,00%	Incidentieel	1-3 mnd	niet te classificeren	Berekend op basis van goedgekeurde begroting SVHW 2019	Vermijden	Controle tijdens Jaarrekening, aanvullende beheersmaatregelen nog in te vullen.
AUT2		Het lekken van informatie (datalek)	Het risico op het lekken van informatie door onzorgvuldig gebruik van middelen en apparaten, door thuiswerken/privé email of diefstal	Financieel / Imago	Financieel	Middel	3	Groot	0,35%			niet te classificeren (max. 800k)		Beperken	Campagne bewustzijn, procedures op het gebied van informatiebeveiliging en datalekken. Inrichten SMS programma, waardoor op basis van het ambitieniveau van SVHW voldaan wordt aan de BIC. Door het aanstellen van een CSO en FC wordt in de dagelijkse praktijk concreet vorm gegeven aan het beperken van risico's op het gebied van informatiebeveiliging.
AUT3		Het risico op het niet beschikbaar zijn van het netwerk als gevolg van een calamiteit	Het risico van stilstand van de bedrijfsprocessen als gevolg van brand of een andere calamiteit		Continuïteit	Klein	5	Zeer groot	1,00%	Incidentieel	120	niet te classificeren	Berekend op basis van goedgekeurde begroting SVHW 2019	Beperken	De ICT risico's worden beperkt door back-up en uitwijkprocedures.
GEB1	Gebouw	Het risico dat personen zich in het gebouw bevinden waartoe zij niet geautoriseerd zijn.	Het risico op ongeoorloofde aanwezigheid van personen in het kantoorgebouw.	Bedrijfsproces, materieel	Continuïteit	Middel	3	Midden	0,350%	Incidentieel	1-3 mnd	niet te classificeren	Berekend op basis van goedgekeurde begroting SVHW 2019	Beperken	Diverse beheersmaatregelen getroffen op het gebied van informatiebeveiliging.