
Voorjaarsnota 2020



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	26-05-2020	1 ^e Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
0.2	03-06-2020	2 ^e Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
1.0	11-06-2020	Definitief	J. Melissant	R.S. Heij	
2.0	23-06-2020	Definitief (tekstuele aanvulling n.a.v. behandeling in AC op 23 juni 2020)	J. Melissant	R.S. Heij	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Voorwoord	5
2. Verslag	5
2.1 Financiële samenvatting	5
2.2 Gevolgen Corona-uitbraak	5
2.3 Operatie.....	6
2.3.1 Aanslagoplegging.....	6
2.3.2 Uitvoering Wet WOZ en bezwaarafhandeling	9
2.4 Realisatie doelstellingen 2020	11
2.4.1 Handhaven van de schaalgrootte:	11
2.4.2 Basis op orde:.....	11
2.4.3 Organisatie ontwikkeling	11
2.4.4 Dienstverlening	12
2.4.5 Uitvoering wet WOZ	12
2.4.6 Samenwerking	12
2.4.7 Personeel.....	13
3. Financiële toelichting (per programma)	14
3.1 Algemeen Beheer	14
3.1.1 Personele kosten	14
3.1.2 Personeel derden.....	15
3.1.3 Nutsvoorzieningen	15
3.1.4 Porti en telefoon.....	15
3.1.5 Kosten interne faciliteiten.....	15
3.1.6 Kapitaalslasten	15
3.1.7 Diensten van derden.....	15
3.1.8 Onvoorzien.....	15
3.2 Programma: Vastgoedinformatie	16
3.3 Programma: BAG-administratie	16
3.4 Programma: RO-Beheer.....	16
3.5 Programma: WOZ-administratie	17
3.5.1 Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen.....	17
3.5.2 Automatiseringskosten.....	17
3.6 Programma: Heffingen en Invordering	17
3.6.1 Automatiseringskosten.....	18
3.6.2 WOZ-kosten derden	18

3.6.3	Vervaardigen aanslagen.....	18
3.6.4	Accountantskosten	18
3.6.5	Overige diensten derden	18
3.6.6	Kosten van dwanginvordering.....	18
3.6.7	Bankkosten.....	19
3.6.8	Proceskostenvergoeding	19
3.7	Opbrengsten.....	19
3.7.1	Opbrengst invorderingskosten	19
3.7.2	Bijdragen deelnemers	19
3.7.3	Overige opbrengsten	20
3.7.4	Mutaties in reserves.....	20
3.8	Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2020	20
4.	Kosten gerelateerd aan boekjaar 2019	21
5.	Interne controle.....	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Ontwikkeling interne controle	21
5.3	Transactiestromen	22
5.3.1	Jaarrekening	22
5.3.2	Jaarverantwoording belastingen en heffingen	22
6.	Risico's	23
6.1	Financiële risico's.....	23
6.2	Weerstandvermogen	23
6.3	Risico beheersing.....	23

1. Voorwoord

De rapportageperiode van de Voorjaarsnota 2020 is onmiskenbaar beïnvloed door de uitbraak van het Coronavirus Covid-19. Niet alleen voor wat betreft de uitvoering van de primaire processen (heffen en invorderen) maar ook voor wat betreft de wijze waarop de werkzaamheden worden verricht (maximaal thuiswerken) en het realiseren van de doelstellingen voor 2020, zoals die in de Begroting 2020 zijn verwoord.

Op meerdere plaatsen in de voorjaarsnota wordt de (mogelijke) impact van de Corona-uitbraak beschreven. Welke doelstellingen uiteindelijk in 2020 haalbaar zijn of dat er bijstellingen nodig zijn is nu nog niet met zekerheid te zeggen. Onze primaire doelstelling is op dit moment het continueren van onze dienstverlening rekening houdend met de Corona beschermingsmaatregelen.

2. Verslag

2.1 Financiële samenvatting

Deze voorjaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 18 mei 2020 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2020. De totale kosten in de Voorjaarsnota 2020 bedragen 12.650.000 euro. De totale baten bedragen 12.436.000 euro. Dit resulteert in een nadelig resultaat van 214.000 euro. Ten opzichte van de Begroting 2020, die een geprognosticeerd nadelig resultaat heeft van 35.000 euro, betekent dit een nadelige afwijking van 179.000 euro.

Deze afwijking wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de toename in bezwaren van met name NCNP-bureaus en de daarmee samenhangende proceskostenvergoeding (260.000 euro) en extra inhuur (73.000 euro) en door de kosten die samenhangen met de Corona-uitbraak (171.000 euro). Doordat SVHW op andere posten (o.a. reiskosten woonwerk 56.000 euro, kosten vervaardiging aanslagen 90.000 euro, kosten dwanginvordering 123.000 euro) onderschrijdingen heeft wordt het totale negatieve effect ten opzichte van de Begroting 2020 beperkt tot 179.000 euro.

Tevens zijn zoals gebruikelijk de kosten en baten opgenomen, die gerelateerd kunnen worden aan activiteiten die hun oorsprong hebben in het vorig boekjaar. Dit wordt in een aparte paragraaf van deze voorjaarsnota nader toegelicht.

2.2 Gevolgen Corona-uitbraak

SVHW heeft binnen haar mogelijkheden maatregelen getroffen om de economische gevolgen voor de ondernemers te beperken onder andere door het aanbieden van uitstel van betaling (zie paragraaf 2.3.1). Deze maatregelen kunnen van invloed zijn op de inkomende cashflow van SVHW en van haar deelnemers, die tweewekelijks de door SVHW ontvangen gelden gestort krijgen. De druk op de inkomende cashflow wordt versterkt, doordat de continuïteit van ondernemingen, die geraakt worden door de Coronacrisis, onder druk komt te staan. Hierdoor is de kans aanwezig, dat als gevolg van faillissementen het aantal afboekingen van oninbare posten zal toenemen. Dit kan ook invloed hebben op de hoogte van de opbrengst invorderingskosten in het boekjaar 2020 die niet, of op een later moment doordat het invorderingstraject later start, door SVHW worden ontvangen.

SVHW heeft intern technische en organisatorische maatregelen genomen om uitval van bedrijfskritieke processen te voorkomen. Hiervoor heeft de organisatie kosten gemaakt o.a. op ICT- gebied. Deze ICT

kosten bestaan voornamelijk uit het aanschaffen van licenties en hardware voor het faciliteren van het thuiswerken door de medewerkers.

In de huidige situatie werkt op een enkele medewerker na iedereen thuis. Dit laatste ter borging van de verwerking van de inkomende post en de continuering van het betalingsverkeer. Ondanks niet alle medewerkers gewend zijn om hun werkzaamheden vanuit huis te verrichten en communicatie met collega's op afstand in enkele gevallen lastig is blijven de dienstverlening en output voorsnog op een goed niveau. Wellicht moet SVHW in een latere fase van het boekjaar 2020 aanvullende kosten maken voor het inhuren van extern personeel om eventuele alsnog optredende achterstanden in te lopen. Voorsnog is dit niet voorzien.

Een bijkomend gevolg van de Corona-uitbraak, is dat de voorgenomen organisatorische ontwikkeling van SVHW wordt vertraagd en onderdelen eventueel worden doorgeschoven naar 2021 (zie paragraaf 2.4.3).

Met bovenstaande is getracht een indruk te geven welke impact het Coronavirus heeft op de organisatie van SVHW. Bij het opstellen van de Voorjaarsnota 2020 is inschatting gemaakt van de kosten die verbandhouden met bovenstaande ontwikkelingen.

In onderstaand overzicht wordt per programma weergegeven welke kosten de organisatie heeft gemaakt in relatie tot de Corona-uitbraak.

Programma	Kostensoort	Bedrag	Toelichting
Algemeen Beheer	Personele kosten	€ -56.250,00	Niet doorbetalen reiskostenvergoeding woon-werk.
Algemeen Beheer	Inhuur personeel	€ 72.000,00	Verlenging inhuurperiode afdelingshoofd Vastgoedinformatie
Algemeen Beheer	Inhuur personeel	€ 36.000,00	Inhuur KCC (kwalitatieve borging dienstverlening vanuit huis)
Algemeen Beheer	Interne faciliteiten	€ 10.000,00	Hygiene maatregelen (aankoop desinfectie materiaal en dispensers)
Algemeen Beheer	Onderhoud gebouw	€ 10.000,00	Hygiene maatregelen (schoonmaak)
Heffingen + Invordering	Automatiseringskosten	€ 65.000,00	Aanschaf licenties en hardware
Opbrengsten	Opbrengst invorderingskosten	€ 35.000,00	Toename oninbare invorderingskosten
	Totaal	€ 171.750,00	

In het overzicht is de verwachte toename van de communicatiekosten nog niet opgenomen. In de risicoparagraaf (paragraaf 6.1) is hiervoor 30.000 euro opgenomen.

In de Najaarsnota 2020 zal SVHW naast de actualisatie van de impact van Corona-uitbraak in 2021 tevens een verwachting geven van de impact, die eventueel in 2021 optreedt.

2.3 Operatie

2.3.1 Aanslagoplegging

Algemeen

De periode van de Voorjaarsnota 2020 stond voornamelijk in het teken van de aanslagoplegging.

In tegenstelling tot de aanslagoplegging in 2019 had SVHW in 2020 niet te maken met mutaties in het deelnemersbestand, grote aanpassingen in de belastingverordeningen of problemen met het Kadaster. Er was wel sprake van een aantal kleinere zaken, die de aanslagoplegging hebben beïnvloed:

- Drie gemeenten leverden de vastgestelde belastingverordeningen pas begin januari aan in plaats van de afgesproken datum van 21 december. SVHW kon dit desondanks operationeel opvangen, waardoor de aanslagoplegging niet in gevaar kwam, en heeft de situatie met de betreffende gemeenten besproken.
- Voor twee gemeenten heeft SVHW een extra brief opgenomen bij het aanslagformulier. Hiervoor waren aanpassingen in het werkproces nodig. SVHW is terughoudend met toevoegen van extra brieven voor de deelnemers, omdat naast de aanpassingen in het werkproces het ook voor de ontvanger onduidelijk kan zijn in wiens naam de brief verzonden wordt. De slimme bijsluiter bij het aanslagbiljet biedt wel (beperkte) ruimte om aanvullende informatie per deelnemer op te nemen. Voor een uitgebreidere toelichting is naar mening van SVHW een aparte brief vanuit de deelnemer zelf eventueel i.c.m. een publicatie in een gemeenterubriek en op de website van de deelnemer een geëigender oplossing.

De aanslagoplegging verliep verder naar tevredenheid. De onderstaande tabel geeft een aantal kentallen.

cijfers tot en met maart					
Item	2019	2020	Item	2019	2020
% objecten met waarde	99,60%	99,40%	# gesprekken (excl. IVR) (*)	16.825	17.891
# aanslagbiljetten	518.293	519.082	# gesprekken IVR (*)	9.592	5.732
belastingvolume	€ 338 mio	€ 359 mio	Gem. wachttijd piekdag	14 sec	pm
% Mijn Overheid	39,19%	39,95%	Gem. wachttijd overall	14 sec	pm
% AIC	44,09%	46,82%	Servicegraad piekdag (80%<1 min beantwoord)	90%	pm
# Kwijtscheldingen	29.843	29.632	Servicegraad overall (80%<1 min beantwoord)	91%	pm
			# Unieke bezoekers website	172.416	211.014

(*) gesprekken in periode week 6 t/m 11

Het aantal objecten voorzien van een waarde is verder toegenomen ten opzichte van 2019 en is beduidend hoger dan de 95% eis van de Waarderingkamer.

Het aantal aanslagbiljetten is vrijwel hetzelfde gebleven. Er liggen hier echter twee mechanismen aan ten grondslag. Als eerste het nog meer combineren van meerdere aanslagregels op één biljet, waardoor er een vermindering van het aantal biljetten optreedt en ten tweede het zo vroeg mogelijk in het jaar opleggen van de aanslagen, waardoor er een vermeerdering van het aantal biljetten optreedt. Dit laatste heeft ook zijn effect op de toename van het opgelegde belastingvolume in de eerste drie maanden.

Het percentage Automatische Incasso (AIC) is ten opzichte 2019 met 2,73% (ca. 24.000 stuks) gestegen. Dit is met name het gevolg van het meesturen van een AIC machtigingsformulier bij het aanslagbiljet om zodoende het betalen per AIC te stimuleren. De respons (aantal afgegeven machtigingen) bedroeg echter maar 8,8%, wat aangeeft dat het effect van de actie toch redelijk beperkt is.

Het aantal kwijtscheldingen is ten opzichte van 2019 stabiel gebleven.

Het aantal gesprekken (exclusief IVR) is met bijna 1.000 toegenomen. Dit enerzijds het gevolg van het vroeger opleggen van de aanslagen en anderzijds het gevolg van een aantal externe oorzaken, waarvan de verspreiding van nep betalingsherinneringen door een derde en onduidelijke communicatie over de harmonisatie van belastingen en over de invoering van toeristenbelasting de belangrijkste zijn. SVHW heeft in samenwerking met de deelnemers en de media getracht om zoveel mogelijk burgers en bedrijven te informeren over het in omloop zijn van nep betalingsherinneringen om zodoende problemen te voorkomen. Daarnaast heeft SVHW met betreffende deelnemers verbeterpunten in de communicatie besproken.

Het aantal IVR gesprekken is sterk afgenomen. SVHW wijst dit toe aan minder verzoeken tot het toezenden van een AIC machtigingsformulering, aangezien deze al bij de aanslagoplegging waren verstuurd.

In de periode na de aanslagoplegging heeft SVHW de telefonische openingstijden verruimd en de bezetting van het KCC verhoogd met tijdelijk personeel. Echter vanwege de aanschaf van een nieuw telefoniesysteem waren de rapportages niet tijdig beschikbaar. SVHW heeft de indruk, dat de telefonie cijfers op een vergelijkbaar niveau liggen als vorig jaar. Temeer SVHW meer spreiding in de aanslagoplegging heeft toegepast. Inmiddels heeft de leverancier de rapportages ingericht.

Het bezoek aan de website is sterk gestegen, wat het toenemende belang van het digitale kanaal illustreert.

In 2020 zijn er evenals in 2019 en 2018 geen inloopavonden op locatie van de deelnemers geweest.

Corona maatregelen

Standaard biedt SVHW al de volgende mogelijkheden om de betaling van de aanslagen te vergemakkelijken:

- Een betalingstermijn van drie maanden i.p.v. de wettelijke 6 weken;
- De mogelijkheid tot het betalen per AIC in maximaal 10 termijnen met een verlengde afgifte termijn tot aan het dwangbevel, dus zelfs na de vervaldatum van de aanslag;
- Het leveren van maatwerk in schrijdende gevallen.

Om de economische impact van de Corona-uitbraak enigszins te compenseren heeft SVHW in goed overleg met de deelnemers de volgende maatregelen getroffen:

1. Uitstel op verzoek voor ondernemers tot en met 31 augustus. In een wekelijkse rapportage heeft SVHW de deelnemers geïnformeerd over het volume van het uitstel. Er zijn uiteindelijk 6759 verzoeken tot uitstel gehonoreerd voor een bedrag van 2,8 miljoen euro;
2. In april geen aanslagoplegging;
3. I.o.m. de betreffende deelnemers specifieke maatregelen voor toeristen- en forensenbelasting;
4. Dwanginvordering aangehouden tot eind juni (m.u.v. recidive), AIC "promotie" en eventueel maatwerk in een latere fase.

Daarnaast heeft SVHW de deelnemers geïnformeerd en geadviseerd over andere (beperkt) mogelijke mogelijkheden tot het treffen van maatregelen door middel het lokale belastingen (o.a. tariefsaanpassingen). Van deze mogelijkheden is geen gebruik gemaakt.

Vereniging van Eigenaren (VvE) onderhoudsreserve

Naar aanleiding van de landelijke publiciteit tijdens de periode van de aanslagoplegging over het in aanmerking nemen van het aandeel in de onderhoudsreserve van de VvE in de hoogte van de WOZ-waarde ontstond het gevaar dat NCNP-bureaus zich hier massaal op zouden richten. SVHW heeft daarom risico beperkende maatregelen getroffen door appartement eigenaren per brief proactief te benaderen. In deze brief gaf SVHW aan binnen de bezwaartermijn te onderzoeken wat de gevolgen zouden zijn van de recente gerechtelijke uitspraken en nog binnen de bezwaartermijn individueel terug te koppelen over de uitkomsten van het onderzoek. Daarnaast is er op de website van SVHW en deelnemers hierover gecommuniceerd.

SVHW heeft in totaal 11.955 brieven gestuurd en hierop 896 reacties gehad. Dit heeft geleid tot de ambtshalve aanpassing van de WOZ-waarde van 7.157 appartementen. Het lijkt dat deze actie effect heeft gehad, omdat er slechts 221 “appartement bezwaren” via NCNP-bureaus zijn binnengekomen, waarvan het overgrote deel (ruim 80%) niet gerelateerd is aan de onderhoudsreserves. Dit laat onverlet dat de stijging van het aantal NCNP-bezwaren substantieel is (zie paragraaf 2.3.2.)

2.3.2 Uitvoering Wet WOZ en bezwaarafhandeling

Begin januari 2020 heeft de Waarderingskamer de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW wederom beoordeeld met “goed”. 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. De onderstaande tabel geeft het overzicht (cijfers per 15 april 2020):

Aanslagoplegging 2020	SVHW	NL	Aanslagoplegging 2019	SVHW	NL
<u>Woningen</u>			<u>Woningen</u>		
% nog te beschikken	0,4%	1,4%	% onder bezwaar	1,5%	2,6%
% onder bezwaar (*)	2,5%	2,4%	% niet afgehandeld per 1-1-2020	5,9%	14,4%
			% niet afgehandeld per 15-4-2020	1,2%	4,5%
No-cure/No-pay (*)	47,7%	41,0%	% afgehandeld binnen 6 maanden	78,4%	59,5%
			gemiddelde afhandelingstermijn	130d	133d
<u>Niet-Woningen</u>			<u>Niet woningen</u>		
% nog te beschikken	1,9%	7,5%	% onder bezwaar	3,1%	5,7%
% onder bezwaar (*)	3,3%	3,8%	% niet afgehandeld per 1-1-2020	29,1%	21,0%
			% niet afgehandeld per 15-4-2020	3,3%	9,0%
No-cure/No-pay (*)	58,8%	38,9%	% afgehandeld binnen 6 maanden	43,2%	53,4%
			gemiddelde afhandelingstermijn	178d	136d

(*) cijfers SVHW per eind mei

De kentallen van WOZ-uitvoering in 2019 waren vrijwel over de gehele linie beter dan de landelijke gemiddelden. Alleen de gemiddelde afhandelingstermijn voor niet woningen was langer dan het landelijke gemiddelde. Dit werd veroorzaakt door een wegens omstandigheden tragere start en een aantal slepende dossiers. Echter per 15 april 2020 scoort SVHW voor wat betreft de niet afgehandelde bezwaren weer beter dan het landelijk gemiddelde.

2020 wordt overschaduwd door de explosieve toename van het aantal bezwaren van NCNP-bureaus en daarmee het totaal aantal bezwaren. De onderstaande tabel geeft de ontwikkeling ten opzichte van 2019.

Item	2019	2020	toename absoluut	toename relatief
Totaal WOZ-bezwaren object niveau	4.403	6.825	2.422	55,0%
Niet NCNP-bezwaren op object niveau	2.763	3.458	695	25,2%
NCNP-bezwaren object niveau	1.640	3.367	1.727	105,3%
% NCNP	37,2%	49,3%	12,1%	32,4%

Ondanks deze stijging ligt het percentage woningen onder bezwaar bij SVHW slechts 0,1% hoger dan het landelijk gemiddelde terwijl het percentage niet-woningen onder bezwaar 0,5% onder het landelijk gemiddelde blijft liggen. Deze cijfers zijn hoogstwaarschijnlijk iets gunstiger, omdat de cijfers van SVHW per eind mei zijn en de landelijke cijfers per 15 april. Desalniettemin leidt de toename van het aantal bezwaren tot toename van de proceskostenvergoeding en hogere kosten voor inhuur.

De toegenomen activiteit van de NCNP-bureaus lijkt zich te concentreren bij de belastingkantoren. Een korte rondgang langs zes grotere belastingkantoren leert, dat het aandeel van de NCNP-bureaus in de WOZ-bezwaren in 2020 varieert van 40% tot 60% (landelijk 41% voor woningen en 38,9% voor niet woningen) en dat de toename in het aantal WOZ-objecten onder bezwaar varieert van 30% tot 63%.

SVHW heeft samen met andere belastingkantoren een werkgroep gevormd om gezamenlijk op te trekken in de richting van de NCNP-bureaus. Het is echter lastig om effectief te zijn omdat de kantoren nauwelijks middelen hebben om een goede (media) campagne te ontwikkelen, die een nationaal karakter moet hebben. In dat licht kijkt SVHW met interesse uit naar de resultaten van het onderzoek naar de proceskostenvergoeding door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) in opdracht van Minister Dekker. Naar verwachting zijn de resultaten deze zomer beschikbaar.

Een ander onderdeel van de uitvoering van het WOZ-proces is het laagdrempelig maken van dit proces. SVHW heeft hiervoor het informele contact WOZ-waarde (ICW) en de mogelijkheid tot het doen van voormeldingen verder uitgebreid.

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 250 belafspraken (2019: 199) en in 34 procent van de gevallen had dit een aanpassing van de WOZ-waarde tot gevolg (2019: 35 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. In de vergelijkbare periode ten opzichte van 2019 zijn er 617 reacties geweest (2019: 401).

2.4 Realisatie doelstellingen 2020

2.4.1 Handhaven van de schaalgrootte:

SVHW heeft in de afgelopen periode op directieniveau oriënterende gesprekken met de gemeente Nissewaard gevoerd. De eerste prijsindicaties geven aan, dat het onderbrengen van de belastingtaak van Nissewaard bij SVHW leidt tot significante kostenvoordelen voor Nissewaard en voor de huidige deelnemers van SVHW. Dit heeft er toe geleid dat Nissewaard een bestuursopdracht formuleert om de effecten te onderzoeken van een eventuele toetreding van de gemeente Nissewaard tot SVHW per 1 januari 2022.

Daarnaast heeft SVHW een prijsindicatie afgegeven aan een andere geïnteresseerde grote partij. Een eventuele toetreding van deze partij speelt ook niet voor 2022. De kostenvoordelen voor deze partij en de huidige deelnemers van SVHW zijn in dit geval nog substantiëler.

2.4.2 Basis op orde:

In verband met performance van de huidige waardering- en BAG-applicatie en de situatie bij de leverancier heeft SVHW besloten om te starten met een Europese aanbesteding voor de vervanging van deze applicaties. Het contract met de huidige leverancier expireert per 1 maart 2021 met de mogelijkheid tot tweemaal een verlenging van één jaar. SVHW streeft er naar om per 1 maart 2021 de nieuwe applicaties in gebruik te hebben. De vervanging zal tevens een forse modernisering inhouden (o.a. workflow mogelijkheden en betere integratie van gegevens uit de basisregistraties) en met name de BAG-applicatie zal voorbereid zijn om zich door te ontwikkelen in relatie tot de Samenhangende Objecten Registratie (SOR).

De projecten in verband met het kunnen verwerken van de gegevens uit het NHR (Nieuwe Handels Register), het afnemen vanuit de Landelijke Voorziening (LV)-WOZ, het vullen van de historie van de LV-WOZ en de aanpassingen voor de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (WKPB) zijn gestart en/of verlopen volgens planning. Voor de WKPB heeft SVHW in samenwerking met het Kadaster een druk bezochte voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd, waarbij ook niet-deelnemers bij aanwezig waren.

In het kader van het beheer van de processen en het kunnen afgeven van een rechtmatigheidsverklaring door het Dagelijks Bestuur met ingang van het boekjaar 2021 heeft SVHW voor de verbijzonderde interne controle (VIC) een controleplan opgesteld en in uitvoering genomen. In samenhang met plan is eveneens gestart met het opstellen van een raamwerk voor de ISAE-3402 en een verdere verfijning van de intern KPI-rapportage. Op deze manier wordt “werk met werk” gemaakt.

2.4.3 Organisatie ontwikkeling

In 2019 hebben medewerkers, ondernemingsraad en MT gewerkt aan een grondplaat voor een procesgerichte organisatie met zelforganiserende teams. De doelstelling is om de basis nog verder te versterken en een organisatie in te richten, die goed kan inspelen op de snel veranderende externe omstandigheden en optimaal invulling geeft aan de klantwaarde. Het was de bedoeling om in 2020 deze grondplaat gefaseerd in te voeren.

In januari is hiermee gestart en hebben een groot aantal medewerkers een opleiding “orange belt lean six sigma” gevolgd. Vervolgens is het bouwteam Dienstverlening, bestaande uit medewerkers en een afvaardiging vanuit de OR en het MT, van gestart gegaan om de klantprocessen te beschrijven en te optimaliseren. De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken vanuit 2019 werden hierbij gebruikt als input. Door de Corona-uitbraak zijn deze activiteiten aangehouden. Op het moment van

het schrijven van deze voorjaarsnota wordt gekeken onder welke voorwaarden het bouwteam weer verder kan en wat een realistische tijdsplanning is voor het gehele traject. Mogelijkerwijs wordt een gedeelte in 2021 gerealiseerd.

Aan de andere kant maakt de organisatie dankzij de Corona-uitbraak een enorme ontwikkeling door. De digitalisering van de werkzaamheden, het thuis werken en het sturen op output in plaats van op gerealiseerde uren zijn hiervan enkele voorbeelden.

2.4.4 Dienstverlening

SVHW heeft diverse kleinere zaken (zogenaamde quick-wins) vanuit de klanttevredenheidsonderzoeken voor en tijdens de aanslagoplegging doorgevoerd. Een tweetal grote zaken, die gepland stonden, is vanwege de Corona-uitbraak nog niet gerealiseerd. Dit betreft enerzijds de invoering van TopDesk voor de afhandeling van de deelnemersvragen. Dit zal nu in juni plaatsvinden. Anderzijds betreft het de vernieuwing van het managementinformatie portaal voor de deelnemers, waarvoor een bijeenkomst is geweest met een aantal deelnemers. De vernieuwing van het managementinformatieportaal staat nu ingepland voor het derde kwartaal.

Ondanks de Corona-uitbraak is er verder gewerkt aan het digitale kanaal door het toevoegen van nieuwe functies (nieuwe E-formulieren, extra overzichten, voormeldingen, ICW). Daarnaast zijn de projecten gestart voor de vernieuwing/vervanging van de website en “Mijn SVHW” om hiermee te gaan voldoen aan wettelijke eisen op het gebied van toegankelijkheid en het verbeteren/moderniseren van de gebruikersvriendelijkheid. Beide projecten moeten in het derde kwartaal worden opgeleverd.

Het project telefonie is net voor de aanslagoplegging afgerond. Nieuwe dynamische dienstroosters, trainingen in gesprekstechnieken en omgaan met agressie, verbeterde gespreksregistraties et cetera moeten bijdragen aan een verdere professionalisering van de telefonische dienstverlening van SVHW. De gesprekken van de telefonie medewerkers worden met ingang van dit jaar periodiek gemonitord en geëvalueerd om zodoende te leren te verbeteren.

2.4.5 Uitvoering wet WOZ

Het project waarden op gebruikersoppervlak verloopt volgens planning en wordt dit jaar afgerond, waarmee SVHW voldoet aan de eisen van de Waarderingskamer. SVHW heeft met ingang van 2019 ingezet op meer veldcontroles van de WOZ-objecten, om zodoende de bestanden verder te verbeteren en meer lokale kennis te krijgen. Vanwege de Corona-uitbraak worden deze controles later dit jaar uitgevoerd. Voor verder informatie over de uitvoering van de wet WOZ wordt verwezen naar paragraaf 2.3.2.

2.4.6 Samenwerking

De samenwerking met de collega (Centric) belastingkantoren is verder geïntensiveerd. Zo voert SVHW samen met BSGR (Belasting Samenwerking Gouwe-Rijnland) op directieniveau overleg met de Waarderingskamer, VNG, Kadaster en Centric om de consequenties van een nieuwe gegevenslevering vanwege de BRK 2.0 zo beperkt mogelijk te houden. Met de RBG (Regionale Belasting Groep) wordt samen opgetrokken in de richting van de gemeente Rotterdam in verband met het tijdig verstrekken van de WOZ-waarden voor de aanslagen van de waterschappen.

Ook voert SVHW inventariserende gesprekken met een ICT samenwerking van een aantal deelnemers om te kijken of er mogelijkheden zijn om nog efficiënter te gaan met publieke middelen door op een aantal gebieden samen te werken en elkaar te versterken.

2.4.7 Personeel

Naast de eerder genoemde “orange belt lean six sigma” training (zie paragraaf 2.4.3.), telefonietrainingen (zie paragraaf 2.4.4) en actualiteitsessies in verband met de aanslagoplegging hebben er vanwege de Corona-uitbraak geen verdere in-huis trainingen plaatsgevonden. Een aantal medewerkers volgt echter wel online trainingen. De training leidinggeven voor een kleinere groep medewerkers (coördinatoren en “potentials”) is succesvol afgerond. Alle deelnemers hebben het certificaat behaald.

De grootste ontwikkeling heeft echter te maken met de Corona-uitbraak. Vrijwel alle medewerkers hebben zich zeer goed geschikt in het maximaal thuiswerken en opereren zeer zelfstandig en taakvolwassen. Het digitaal werken en het zelfstandig sturen op output aan de hand van afdelingsoverzichten zijn omarmd.

Voor het thuiswerken heeft SVHW de nodige ICT maatregelen getroffen. Daarnaast lenen medewerkers voorzieningen (stoelen, beeldschermen, laptops) van SVHW om hun thuiswerkplek in te richten. Ook biedt SVHW door middel van een externe partij advies om eventuele lichamelijke klachten in verband met het thuiswerken zoveel mogelijk te voorkomen.

Gelukkig zijn er op het moment van het schrijven van deze voorjaarsnota nog geen medewerkers van SVHW getroffen door het Corona-virus.

3. Financiële toelichting (per programma)

In de toelichting op de afwijkingen in de Voorjaarsnota 2020 worden de afwijkingen verklaard die groter zijn dan 10.000 euro. Voor de overzichten in hoofdstukken 3 en 4 geldt voor alle bedragen x 1.000 euro.

3.1 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 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Personele kosten	5.692	5.626	5.928	-302	66		5.709
Personeel derden	250	336	250	86	-86		237
Onderhoud gebouw	176	176	176		-0		225
Nutsvoorzieningen	75	62	62		13		56
Porti en telefoon	197	220	220		-23		218
Kosten interne faciliteiten	40	50	40	10	-10		109
Kapitaallasten	275	215	215		60		189
Verzekeringen	17	17	17		-		15
Kantoorartikelen/abonnementen	135	135	135		-		91
Salarisadministratie	21	25	25		-4		14
Belastingen	17	15	15		2		14
Diensten van derden	67	100	67	33	-33		257
Kosten organisatieontwikkeling	100	100		100	-		
Onvoorzien	50	50		50	-		0
Totaal Algemeen Beheer	7.110	7.127	7.150	-23	-17		7.134

3.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2020 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 2020 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met april 2020.

In de Begroting 2020 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. De huidige personele formatie per 1 mei 2020 bedraagt 76,4 fte. Dit zorgt in de Voorjaarsnota 2020 voor een incidentele onderschrijding van de personele kosten van 66.000 euro. Daarnaast resulteert het uitbreken van het Coronavirus in een incidentele onderschrijding op de vergoeding van de reiskosten woonwerk van 56.000 euro i.v.m. het thuiswerken.

Doordat de werkelijke loonstijging in 2019 en 2020 hoger is dan de begrote loonstijging in deze jaren ontstaat een nadelig structureel resultaat op personele kosten van 180.000 euro. Dit nadelige resultaat wordt gecorrigeerd in de begroting 2021 en heeft daarom in 2020 een incidenteel karakter. De onderstaande tabel geeft worden de effecten van de loonindexering over 2019 en 2020 weergegeven:

Jaar	Werkelijke Cao stijging	Begroot	Verschil	Loonsom begroot/ fictief	Indexering	opmerking
2019	4,00%	1,00%	3,00%	€ 5.551.000	€ 166.530	1% ivm geen cao bij opstellen begroting
2020		2,25%	-2,25%	€ 5.692.000	€ -128.070	reparatie 2019 ex. IKB 0,75%
	3,50%	1,00%	2,50%	€ 5.692.000	€ 142.300	1% ivm geen cao bij opstellen begroting
Te repareren			3,25%		€ 180.760	

Een gedeelte van dit nadelige effect kan worden opgevangen door de vrijval van een gevormde bestemmingsreserve van 85.000 euro (zie toelichting paragraaf 3.7.4).

3.1.2 Personeel derden

Door meer inhuur van personeel wordt in de Voorjaarsnota 2019 op personeel derden een overschrijding verwacht van 86.000 euro. Door de uitbraak van het Coronavirus is de organisatie ontwikkeling naar zelforganiserende teams vertraagd. Als gevolg hiervan wordt de vacature van Afdelingshoofd Vastgoedinformatie langer extern ingevuld. Deze vacature zal in de nieuwe organisatiestructuur waarin SVHW van vijf MT-leden terug gaat naar vier MT-leden komen te vervallen. Daarnaast is er in verband met het vertrek van een ICT medewerker en toenemende ICT activiteiten sprake van aanvullende inhuur bij ICT.

3.1.3 Nutsvoorzieningen

Door energiebesparende maatregelen, minder gas- en elektraverbruik als gevolg van de relatief warme winter en de Coronacrisis wordt er een onderschrijding verwacht op de nutsvoorzieningen van 13.000 euro.

3.1.4 Porti en telefoon

Door het verzenden van meer documenten die grotendeels betrekking hebben op invordering gerelateerde activiteiten (o.a. afgifte automatische incasso, kwijtschelding etc.) ontstaat een overschrijding op porti en telefoon van 23.000 euro.

3.1.5 Kosten interne faciliteiten

De uitbraak van het Coronavirus zorgt voor een stijging van de kosten van interne faciliteiten doordat SVHW meer kosten heeft om de richtlijnen op het gebied van hygiëne na te leven. De overschrijding bedraagt 10.000 euro.

3.1.6 Kapitaalslasten

Door een te hoge raming van de kapitaalslasten ontstaat een onderschrijding van 60.000 euro.

3.1.7 Diensten van derden

De overschrijding van 33.000 euro op diensten van derden wordt veroorzaakt door externe begeleiding op het gebied van inkoop en aanbesteding o.a. voor de vervanging van de waarderings- en BAG-applicatie. Dit was niet voorzien in 2020, maar de performance van de huidige applicaties en de stabiliteit van de leverancier noodzakten het vervangen van de betreffende applicaties.

3.1.8 Onvoorzien

De post onvoorzien is in de Voorjaarsnota 2020 nog niet vrijgevallen.

3.2 Programma: Vastgoedinformatie

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

Vastgoedinformatie	Begroting 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	146	151	146	5	-5		161
Kosten kadaster	155	150	150		5		141
Digitale kaarten	9	9	9		-		6
GBA	24	24	24		-		24
Cyclomedia	550	550	550		0		507
Accountantskosten	5	8	8		-3		10
Totaal Vastgoedinformatie	889	892	887	5	-3		849

3.3 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 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	174	181	174	7	-7		161
Totaal BAG-administratie	174	181	174	7	-7		161

3.4 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 de directe automatiseringskosten.

RO-Beheer	Begroting 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	18	18	18		-		18
Totaal RO-Beheer	18	18	18	0	0		18

3.5 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 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Taxatiekosten	175	192	175	17	-17		190
Kosten gedingen en adviezen	159	170	159	11	-11		197
Kosten automatisering	314	326	314	12	-12		347
Accountantskosten	4	6	6		-2		8
Totaal WOZ-administratie	652	694	654	40	-42		742

3.5.1 Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen

Door een toename van het aantal bezwaren in 2020 ontstaat er een overschrijding van 28.000 euro op inhuur van personeel dat zich bezig houdt met de afwikkeling van bezwaren.

3.5.2 Automatiseringskosten

In de Voorjaarsnota wordt een aan dit programma toe te rekenen overschrijding verwacht van 12.000 euro. Als gevolg van het uitbreken van het Coronavirus waardoor medewerkers van SVHW hun werkzaamheden vanuit huis zijn gaan uitvoeren heeft SVHW incidentele automatiseringskosten gemaakt. Deze kosten houden verband met de aanschaf van licenties, uitbreiding van servers en investeringen in overige hardware.

3.6 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 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	960	999	960	39	-39		1.015
WOZ kosten derden	1.234	1.115	1.115		119		1.115
Vervaaardigen aanslagen	440	350	375	-25	90		328
Kosten bijsluiters	11	8	8		3		8
Accountantskosten	51	81	81		-30		100
Overige diensten derden	98	179	98	81	-81		73
Kosten dwanginvordering	449	326	375	-49	123		326
Bankkosten	175	145	145		30		145
Proceskostenvergoeding	275	535	335	200	-260		336
Voorziening oninbare invorderingkst.					-		125
Totaal Heffingen en Invordering	3.693	3.738	3.492	246	-45		3.571

3.6.1 Automatiseringskosten

In de Voorjaarsnota 2020 wordt een aan dit programma toe te rekenen incidentele overschrijding verwacht van 39.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020 (zie toelichting paragraaf 3.5.2).

3.6.2 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 (WSHD). 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 119.000 euro minder dan opgenomen in de begroting 2020. 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 119.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020. Dit voordelige resultaat wordt bij de eindafrekening van het boekjaar 2020 in verwerkt in de eindafrekening aan het waterschap Hollandse Delta (WSHD).

Door tevens de te verwachte deelnemersbijdrage WSHD te verlagen met 119.000 euro heeft het resultaat geen effect in de Voorjaarsnota 2020.

3.6.3 Vervaardigen aanslagen

Op de kosten die verband houden met het vervaardigen van aanslagen wordt in de Voorjaarsnota 2020 onderschrijding verwacht van 90.000 euro. Deze onderschrijding wordt veroorzaakt door het afsluiten van een nieuw (meerjarig) leverancierscontract met de verwerker van de printopdrachten van belasting- en belasting gerelateerde documenten.

3.6.4 Accountantskosten

Op de accountantskosten wordt in de Voorjaarsnota 2020 een incidenteel nadelig resultaat verwacht van 30.000 euro. Dit wordt veroorzaakt door het uitvoeren van een ISAE 3402-audit. De kosten die verband houden met deze audit zijn niet opgenomen in de Begroting 2020.

3.6.5 Overige diensten derden

De overschrijding wordt o.a. veroorzaakt door inhuur op het KCC in verband met vacatures (36.000 euro) en inhuur in verband met toegenomen aantal bezwaren (45.000 euro).

3.6.6 Kosten van dwanginvordering

Door een afname van invorderingsactiviteiten wordt op de kosten die verband houden met dwanginvordering in de Voorjaarsnota 2020 een onderschrijding verwacht van 123.000 euro. Deze overschrijding wordt grotendeels veroorzaakt door de overgang naar het gecombineerde aanslagbiljet. Dit effect is nog niet verwerkt in de begroting 2020.

Het effect van lagere kosten als gevolg van het aanbieden van uitstel van betaling aan ondernemers door de Coronacrisis is vooralsnog beperkt. Temeer deze invorderingsactiviteiten zij het vertraagd alsnog dienen plaats te vinden.

3.6.7 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 2020 een voordelig resultaat verwacht op bankkosten van 30.000 euro.

3.6.8 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Voorjaarsnota 2020 een overschrijding verwacht van 260.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door een sterke toename van het aantal bezwaren in 2020 ten opzichte van 2019 door toegenomen activiteiten van NCNP-bureaus.

In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2020 is weergegeven dat de ontwikkeling van de hoogte van proceskostenvergoeding in 2020 onzeker is. Voor deze onzekerheid is een risicobedrag opgenomen van 50.000 euro.

3.7 Opbrengsten

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de opbrengsten die onderdeel uitmaken van de exploitatierekening van SVHW.

Opbrengsten	Begroting 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershill 2020		Jaarrekening 2019
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.420	2.500	-80	-80		2.610
Ontvangen rente					-		
Bijdragen deelnemers	9.891	9.821	9.821		-70		9.735
Overige opbrengsten	10	10	10		-		609
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>100</i>	<i>185</i>		<i>185</i>	<i>85</i>		
Totaal Opbrengsten	12.501	12.436	12.331	105	-65		12.954

3.7.1 Opbrengst invorderingskosten

Op de opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten wordt in de Voorjaarsnota 2020 vooralsnog onderschrijding verwacht van 80.000 euro. Deze onderschrijding wordt voor een groot deel veroorzaakt door het aanbieden van uitstel van betaling aan ondernemers en het uitstellen van dwanginvorderingsactiviteiten als gevolg van het uitbreken van het Coronavirus. Het is niet onwaarschijnlijk dat de minder opbrengsten aan invorderingskosten voor een deel gerealiseerd kunnen worden in het boekjaar 2021.

3.7.2 Bijdragen deelnemers

De prognose bijdragen van deelnemers is gebaseerd op het volume (aantallen) zoals deze zijn opgenomen in de jaarrekening 2019. Het gerealiseerde volume in het boekjaar 2019 is hoger dan begroot in 2020. Hierdoor ontstaat een verwacht voordelig resultaat in de Voorjaarsnota 2019 van 49.000 euro.

Door het doorbelasten van de lagere WOZ-kosten derden ontstaat in de Voorjaarsnota 2020 een nadelig resultaat van 119.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020. Tegenover deze lagere

deelnemersbijdrage staat een afname van de WOZ-kosten in het programma Heffingen en Invordering (zie paragraaf 3.6.2). Het effect in de Voorjaarsnota is derhalve neutraal.

Als beide bovenstaande effecten worden gesaldeerd ontstaat er uiteindelijk een nadelig resultaat op bijdragen deelnemers van 70.000 euro.

3.7.3 Overige opbrengsten

Op de overige opbrengsten wordt in de Voorjaarsnota 2020 vooralsnog geen over- of onderschrijding verwacht.

3.7.4 Mutaties in reserves

Bij het vaststellen van de jaarrekening 2019 wordt voorgesteld om de bestemmingsreserve cao van 85.000 aan te houden om het effect van de loonindexering 2019 en 202 die niet opgenomen zijn in de begroting 2020 voor een groot deel op te kunnen vangen. (Dit effect is bij het opstellen van de begroting 2021 gecorrigeerd). Het doorschuiven van de bestemmingsreserve naar het boekjaar 2020 is niet verwerkt in de begroting 2020. Hierdoor ontstaat een positief resultaat van 85.000 euro op de mutaties in reserves.

Een bedrag van 100.000 euro heeft betrekking op de vrijval van de bestemmingsreserve organisatieverandering waarvan de kosten voor hetzelfde bedrag zijn opgenomen onder Algemeen Beheer. Het effect in deze Voorjaarsnota is derhalve neutraal.

3.8 Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2020

Hieronder volgt een totaaloverzicht van de programma's en de opbrengsten zoals in hoofdstuk 3 beschreven.

Totaaloverzicht 2020						
Lasten	Begroting 2020	Prognose Voorjaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020	Jaarrekening 2019
Algemeen Beheer	7.110	7.127	7.150	-23	-17	7.134
Vastgoed informatie	889	892	887	5	-3	849
BAG-administratie	174	181	174	7	-7	161
RO-Beheer	18	18	18	0	0	18
WOZ-administratie	652	694	654	40	-42	742
Heffingen en Invordering	3.693	3.738	3.492	246	-45	3.571
Totaal lasten	12.536	12.650	12.375	275	-114	12.475
Baten						
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.420	2.500	-80	-80	2.610
Bijdragen deelnemers	9.891	9.821	9.821	-70	-70	9.735
Overige opbrengsten	10	10	10	0	0	609
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>100</i>	<i>185</i>		<i>185</i>	<i>85</i>	
Totaal baten	12.501	12.436	12.331	105	-65	12.954
Resultaat	-35	-214	-44	-170	-179	479

4. Kosten gerelateerd aan boekjaar 2019

In het boekjaar 2020 zijn kosten verwerkt die gerelateerd kunnen worden aan activiteiten die hun oorsprong hebben in het boekjaar 2019. Voorbeelden hiervan zijn: de uitbetaling van proceskostenvergoeding en de afwikkeling van bezwaren uit 2019.

In onderstaande specificatie is een prognose van de kosten opgenomen van activiteiten die gerelateerd zijn aan het boekjaar 2019.

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 2020	
115	115
10	
225	
100	
	335
	450

5. Interne controle

5.1 Inleiding

Het dagelijks bestuur is conform artikel 12 en 13 van de gemeenschappelijke regeling SVHW 2015 verplicht zorg te dragen voor de interne toetsing van de getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de beheer handelingen. Daarnaast zal het Dagelijks Bestuur daarnaast vanwege gewijzigde wet- en regelgeving in 2021 een rechtmatigheidsverklaring moeten afgeven. SVHW ontwikkelt hiervoor de verbijzonderde interne controle functie verder en heeft hiervoor een intern controleplan opgesteld, dat hieronder in het kort wordt toegelicht.

5.2 Ontwikkeling interne controle

De doelstelling van het intern controleplan is om op gestructureerde wijze aan te geven welke stappen wij nemen om vast te stellen dat de organisatie 'in control' is. Onder het begrip 'in control' wordt verstaan:

- Betrouwbaarheid van de financiële informatievoorziening;
- Naleving van relevante wet- en regelgeving.

In 2020 wordt op een gegevensgerichte wijze achteraf vastgesteld of rechtmatig is gehandeld en dat de baten, lasten en balansmutaties getrouw worden weergegeven in zowel de jaarverantwoordingen en de jaarrekening. Dit wordt in 2021 verder ontwikkeld naar transactiestroomcontroles.

Deze keuze wordt mede ingegeven door de organisatieontwikkeling binnen het SVHW. Hierdoor wordt het niet efficiënt en effectief geacht om in 2020 al te starten met transactiestroomcontroles, aangezien de processen verder worden doorontwikkeld, waarbij het inbedden van de transactiestroomcontroles

direct wordt meegenomen. Daarnaast is 2020 het eerste jaar waarin een integrale verbijzonderde interne controle wordt uitgevoerd en is het van belang om hiermee eerst ervaring op te doen.

5.3 Transactiestromen

Binnen het SVHW worden twee financiële hoofdstromen onderscheiden. Uiteraard betreft dat de eigen exploitatie van SVHW waarover verantwoording wordt afgelegd in de reguliere P&C-documenten en de belastingopbrengsten, die buiten de exploitatie vallen en waarover verantwoording wordt afgelegd door middel van de jaarverantwoordingen belastingen en heffingen. In het controleplan wordt hiertussen dan ook onderscheid gemaakt om per verantwoordingsdocument dit onderscheid inzichtelijk te maken en welke waarborgen hierbij worden getroffen.

5.3.1 Jaarrekening

SVHW onderkent de volgende transactiestromen, die ten grondslag liggen aan de jaarrekening en onderdeel zijn van de interne controle :

Lasten:

1. Inkoop en aanbesteding;
2. Factuurverwerking en betalingen;
3. Personele lasten;
4. Afschrijvingslasten;
5. Rentelasten;

Baten:

1. Invorderingsopbrengsten;
2. Deelnemersbijdragen regulier;
3. Deelnemersbijdragen aanvullend.

5.3.2 Jaarverantwoording belastingen en heffingen

Doordat SVHW het heffen en innen van de belastingen uitvoert voor de deelnemers, lopen de hieruit voortvloeiende opbrengsten en lasten niet via de jaarrekening van SVHW, maar wordt hierover separaat verantwoording afgelegd. Deze verantwoording wordt getoetst door de accountant. De producten die deelnemers afnemen zijn in grote mate gelijk en kunnen worden samengevat tot onderstaande transactiestromen:

Opbrengsten:

1. Belastingen op basis van waardering van pand of kavel (zoals OZB);
2. Belastingen op basis van aantal bewoners op een object (bijvoorbeeld rioolheffing);
3. Belastingen op basis van aantal vervuilingseenheden (zuiveringsheffing bedrijven);
4. Belastingen op basis van aantal ledigingen (afvalstofheffing bij Diftar gemeenten);
5. Specifieke belastingen bij gebruik (bijv. toeristenbelastingen, hondenbelasting).

Lasten:

1. Kwijtscheldingen;
2. Bezwaren;
3. Oninbaar verklaringen en de voorziening oninbare debiteuren.

Deze transactiestromen zijn eveneens onderdeel van de interne controle.

6. Risico's

6.1 Financiële risico's

De ontwikkeling van proceskostenvergoeding is onzeker. In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2020 (pagina 58) was deze onzekerheid al opgenomen met risicobedrag van 50.000 euro. In deze Voorjaarsnota is uitgegaan van het optimum van de te verwachten proceskosten. Het is echter zeer goed mogelijk dat een deel van deze proceskosten pas in het boekjaar 2021 uitbetaald wordt.

De ontwikkeling van de opbrengst invorderingskosten is als gevolg van de uitbraak van het Coronavirus onzeker. Door het aanbieden van uitstel van betaling aan ondernemers is het zeer goed mogelijk dat een deel van deze opbrengsten verschuift naar het boekjaar 2021. Daarnaast is er een toegenomen risico op oninbaarheid van vorderingen.

De communicatiekosten zullen ten gevolge van het thuiswerken sterk toenemen, aangezien er vanuit het telefoniesysteem verbindingen moeten worden opgebouwd naar de thuiswerkplekken. Vooralsnog wordt uitgegaan van 30.000 euro.

6.2 Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen is: het vermogen van SVHW om niet-structurele risico's op te vangen zonder het beleid en de bedrijfsvoering aan te hoeven passen. Onder het weerstandsvermogen wordt verstaan de algemene reserve.

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.

Op de balans van SVHW per 31 december 2019 staan naast de algemene reserve nog een tweetal bestemmingsreserves. In onderstaand overzicht uit de jaarrekening 2019 is de omvang van het eigen vermogen weergegeven:

(bedragen in x 1.000 euro)

Omvang Eigen Vermogen

	31-12-2019	31-12-2018
Algemene reserve	700	700
Bestemmingsreserve	261	218
Gerealiseerd resultaat	479	589
Totaal	<u>1.440</u>	<u>1.507</u>

6.3 Risico beheersing

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 2020 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.

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.

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 MAO	Risico-categorie	Primaire risico	Kans op voordoen	Klasse	Impact	%	Frequentie	Nabijheid (maanden)	Financieel gevolg (€)	Toelichting berekening financieel gevolg (€)	Strategie	Beheersmaatregel SVHW
BELH1	Operationeel: Belastingen en Heffingen Belastingen en Heffingen	Het risico dat objecten uit de belastingadministratie worden verspreid, geblokkeerd en waardoor de belastingopbrengst niet wordt gend 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 geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Accepteren	Belastingadministratie is gekoppeld aan BPP, BAC en Kadaster. Mutaties in deze administraties leiden automatisch tot mutaties in de belastingadministratie. De bevoegdheid tot het nu en van besanden in de belastingadministratie ligt bij de medewerker Heffingen. Periodiek vindt er controle plaats op geblokkeerde objecten.
BELH3		Het risico dat de belastingarieven 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 geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Voor de aanlagplegging vindt er controle plaats op de invoer van arieven. Daarnaast vindt er interne Controle (IC) plaats op de mutaties in tarieven.
BELH4		Het risico dat belastingaanslagen worden kwijtschelding of verlaagd zonder geldige redenen 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 geraamd belastingvolume 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 gend 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 geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Actief invorderingsbeleid 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 geraamd belastingvolume 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.
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 geoordeelde begroting SVHW 2019	Vermijden	Controle tijdens Jaarrekening, aanvullende beheersmaatregelen nog in te vullen.
AUT2		Het risico van informatie (datalek)	Het risico op het lekken van informatie door onzorgvuldig gebruik van middelen en apparaten, door thuiswerken/privé email of ditsiaal	Financieel / Imago	Financieel	Middel	3	Groot	0,35%			niet te classificeren (max. 8036)		Beperken	Campagne bewust, procedures op het gebied van informatiebeveiliging en datalekken. Inrichten SMS programma, waardoor op basis van het ambtenwau 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 informatieveiligheid.
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 geoordeelde begroting SVHW 2019	Beperken	De ICT risico's worden beperkt door back-up en wijzigprocedures.
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 geoordeelde begroting SVHW 2019	Beperken	Diverse beheersmaatregelen getroffen op het gebied van informatiebeveiliging.