
Voorjaarsnota 2021



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	28 mei 2021	Versie 0.1 voor controle	J. Melissant	R. Heij	
0.2	1 juni 2021	Versie 0.2 na bespreking R. Heij	J. Melissant	R. Heij	
1.0	3 juni 2021	Definitief	J. Melissant	R. Heij	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1. Verslag	5
1.1 Financiële samenvatting	5
1.2 Gevolgen Corona-uitbraak	5
1.3 Operatie.....	5
1.3.1 Aanslagoplegging	5
1.3.2 Uitvoering Wet WOZ en bezwaarafhandeling	8
1.4 Realisatie doelstellingen 2021	10
1.4.1 Handhaven van de schaalgrootte	10
1.4.2 Basis op orde	10
1.4.3 Organisatie ontwikkeling.....	11
1.4.4 Dienstverlening.....	12
1.4.5 Samenwerking	13
1.4.6 Personeel.....	13
2. Financiële toelichting (per programma)	14
2.1 Algemeen Beheer	14
2.1.1 Personele kosten.....	14
2.1.2 Personeel derden	15
2.1.3 Nutsvoorzieningen.....	15
2.1.4 Porti en telefoon	15
2.1.5 Kosten interne faciliteiten.....	15
2.1.6 Kapitaalslasten.....	16
2.1.7 Kantoorartikelen / abonnementen	16
2.1.8 Kosten organisatie ontwikkeling.....	16
2.1.9 Onvoorzien.....	16
2.2 Programma: Vastgoedinformatie	16
2.2.1 Beeldmateriaal	16
2.3 Programma: BAG-administratie	17
2.4 Programma: WOZ-administratie	17
2.4.1 Taxatiekosten, kosten gedingen en adviezen en project M3 naar M2 (inhuur personeel).....	17
2.5 Programma: Heffingen en Invordering	18
2.5.1 Kosten van dwanginvordering	18
2.5.2 Bankkosten.....	18

2.5.3	Proceskostenvergoeding	18
2.6	Opbrengsten	19
2.6.1	Opbrengst invorderingskosten	19
2.6.2	Bijdragen deelnemers.....	19
2.6.3	Doorbelasting kosten aan deelnemers	19
2.6.4	Mutaties in reserves	19
2.7	Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2021	20
3.	Interne controle	21
3.1	Inleiding	21
3.2	Ontwikkeling interne controle	21
3.3	Transactiestromen	21
3.3.1	Jaarrekening	22
3.3.2	Jaarverantwoording belastingen en heffingen	22
4.	Risico's	23
4.1	Financiële risico's.....	23
4.2	Weerstandvermogen	23
4.3	Risico beheersing.....	24

1. Verslag

1.1 Financiële samenvatting

Deze voorjaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 14 mei 2021 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2021. De totale kosten in de Voorjaarsnota 2021 bedragen 13.528.000 euro. De totale baten bedragen 12.245.000 euro. Dit resulteert in een nadelig resultaat van 283.000 euro ten opzichte van de Begroting 2021, die een geprognosticeerd nulresultaat heeft.

Deze afwijking wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de toename in bezwaren van met name NCNP-bureaus en de daarmee samenhangende proceskostenvergoeding (542.000 euro) en kosten voor inhuur personeel als gevolg van de conversie in waardering WOZ-objecten van m3 naar m2, de afhandeling WOZ-bezwaren en voor het team werkvoorbereiding vanwege vacatures en het inwerken van personeel (107.000 euro). Diverse over- en onderschrijdingen zorgen in de Voorjaarsnota 2021 voor een negatief effect ten opzichte van de Begroting 2021 van 11.000 euro.

Doordat SVHW op andere posten onderschrijdingen heeft (o.a. personele kosten als gevolg van nog niet ingevulde vacatures (261.000 euro), kosten voor beeldmateriaal (41.000 euro) en kosten dwanginvordering (75.000 euro) wordt het totale negatieve effect ten opzichte van de Begroting 2021 beperkt tot 283.000 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.

1.2 Gevolgen Corona-uitbraak

SVHW heeft in 2020 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.

De incidentele kosten die betrekking hebben op de corona-uitbraak zijn verwerkt in het boekjaar 2020. In het boekjaar 2021 zijn er doorlopende operationele kosten die een relatie hebben met de corona-uitbraak. Deze kosten zijn verwerkt in de eerste begrotingswijziging 2021.

1.3 Operatie

1.3.1 Aanslagoplegging

Algemeen

De periode van de Voorjaarsnota 2021 stond voornamelijk in het teken van de aanslagoplegging. De aanslagoplegging is voorspoedig verlopen. Er waren echter enkele bijzonderheden, die de aanslagoplegging hebben beïnvloed:

- Correctie WOZ-waarden niet-woningen i.v.m. Corona:** Tijdens de productie van de aanslagen bleek op enig moment vanuit de landelijke media dat de gemeente Het Hogeland gebruikt had gemaakt van een recent verschenen (concept) handreiking. Hierin werden correctiefactoren aangegeven voor bepaalde categorieën niet-woningen, die door Coronacrisis waren getroffen. De handreiking bleek te zijn afgestemd tussen de VNG en de Waarderingskamer, maar niet actief verspreid. Bovendien stond de inhoud ook in schril contrast tot wat de Waarderingskamer op zijn website eerder had gecommuniceerd. Ook tijdens de jaarlijkse “beschikkingscontrole” in januari hadden de controleurs van de Waarderingskamer de correcties niet genoemd en ook niet betrokken in de controles. SVHW en ook andere belastingkantoren waren hierdoor verrast. Door aanpassingen te maken in het schema van de aanslagoplegging bleek SVHW in staat om de correcties alsnog tijdig te verwerken;
- Uitstel van betaling op verzoek aan ondernemers:** SVHW heeft hiervoor aanpassingen doorgevoerd in het aanslagbiljet. Onder het kopje “Corona maatregelen” volgt een nadere toelichting;
- Maatregelen ter vermindering van WOZ-bezwaren door No-Cure No-Pay (NCNP)-bureaus:** In combinatie met de aanslagoplegging heeft SVHW maatregelen getroffen om het aantal WOZ-bezwaren, die door NCNP-bureaus worden ingediend, te verminderen. E.e.a. wordt onder het kopje “Maatregelen ter vermindering van WOZ-bezwaren door No-Cure No-Pay (NCNP)-bureaus” nader toegelicht.
- Foutief verzonden aanslagen Lansingerland:** Door een opeenstapeling van een fout van PostNL, waardoor 500 aanslagbiljetten voor Lansingerland niet waren verstuurd en geretourneerd aan het extern printbureau van SVHW, en vervolgens een fout onder tijdsdruk in de correctieve actie van SVHW zijn er 385 aanslagen foutief naar 44 adressen in het bestand van SVHW verstuurd. Dit heeft geresulteerd in een Datalek. Na constatering heeft SVHW de gemeente Lansingerland direct op bestuurlijk en ambtelijk niveau geïnformeerd en melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast is er een memo met uitleg opgesteld voor de gemeenteraad en is aan de betrokkenen een excuusbrief verzonden. SVHW heeft de oorzaak achterhaald, intern maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen en een klacht ingediend bij PostNL. Uiteindelijk zijn van de 385 aanslagen er 329 geretourneerd (36 geopend en 293 ongeopend) aan SVHW.

De aanslagoplegging verliep verder zonder bijzonderheden. De onderstaande tabel geeft een aantal cijfers.

cijfers tot en met maart	
Item	Waarde
% objecten met waarde	98,70%
# Aanslagbiljetten	519.350
Belastingvolume	€ 352 mio
% Mijn Overheid	41%
% Automatische incasso	50,60%
# Automatische kwijtscheldingen	24.644
# gesprekken (excl. IVR)	30.503
# gesprekken IVR	7.934
Gemiddelde wachttijd piekdag	20 sec
Gemiddelde wachttijd overall	27 sec
Servicegraad piekdag (norm: 80% < 1 min. beantwoord)	89%
Servicegraad overall (norm: 80% < 1 min. beantwoord)	88%
Unieke bezoekers website	197.055

Het aantal objecten voorzien van een waarde is iets lager dan gebruikelijk in voorafgaande jaren (> 99%), doordat transformatorhuisjes ten gevolge van jurisprudentie opnieuw afgebakend dienen te worden en deze nog niet beschikt zijn. SVHW overlegt momenteel met de energiedistributeurs. De 98,7% voldoet echter nog ruimschoots aan de 95% eis van de Waarderingskamer. Zonder deze blokkering zou het percentage objecten met waarde 99,5% zijn 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 in 2021 voor de ondernemers wederom de mogelijkheid geboden om op verzoek uitstel tot betaling aan te vragen, maar nu tot 1 oktober (vorig jaar tot en met 31 augustus).

Op verzoek van de deelnemers heeft SVHW ruime bekendheid aan deze maatregel gegeven, door middel van berichtgeving op de website van SVHW en de deelnemers, de gemeenterubrieken, advertenties in de regionale kranten en op het aanslagbiljet zelf. Ondanks deze maatregelen is het verleende uitstelbedrag per 31 mei in 2021 significant lager (1.195.734 euro) dan in 2020 (2.856.392 euro)

Maatregelen ter vermindering van WOZ-bezwaren door No-Cure No-Pay (NCNP)-bureaus

SVHW heeft een "taskforce", de zogenaamde "NCNP-Busters" opgericht om het aantal WOZ-bezwaren van NCNP-bureaus te verminderen en zodoende de uit te betalen proceskostenvergoeding te beperken. Hierbij golden de aanbevelingen vanuit de VNG-handreiking "Communicatie inzetten om WOZ-bezwaren te verminderen" van 23 september 2020 als uitgangspunt.

Met de slogan "Vragen over uw WOZ-waarde? SVHW helpt!" is SVHW eind vorig jaar een mediacampagne gestart. Met advertenties, persberichten, een Google Adwordscampagne, vermeldingen op de website en de websites en social media van de deelnemers, is aandacht besteed aan het direct en gemakkelijk kunnen maken van WOZ-Bezwaren bij SVHW. Ook is hiermee de mogelijkheid om de WOZ-waarde met taxateur te bespreken extra onder de aandacht gebracht (informeel contact WOZ-waarde). De website is aangepast met een landingspagina waar alle informatie over bezwaar maken is gebundeld, onder andere met animatiefilmpjes met uitleg over de totstandkoming van de WOZ-waarde en het maken van bezwaar. Daarnaast is Mijn SVHW aangepast waardoor het maken van bezwaar nog verder vereenvoudigd is.

Tenslotte hebben alle inwoners en bedrijven bij hun aanslag een brief ontvangen waarin naar deze uitleg werd verwezen en waarin men werd uitgenodigd om contact op te nemen wanneer men twijfels had over de juistheid van de WOZ-waarde. Zoals blijkt uit de cijfers in paragraaf 1.3.2 is het aantal WOZ-bezwaren van NCNP-bureaus licht gestegen, maar bij gebrek aan vergelijkingscijfers is het momenteel lastig in te schatten in hoeverre dit afwijkt van het landelijk beeld. Nadat de vergelijkingscijfers beschikbaar zijn maakt SVHW deze analyse.

Kindertoeslagaffaire

Ofschoon het de aanslagoplegging niet heeft beïnvloed, werden kort na de aanslagoplegging de landelijke maatregelen in verband met de kindertoeslagaffaire actueel. SVHW heeft korte lijnen onderhouden met de VNG om de meest actuele informatie met de deelnemers te kunnen delen. Daarnaast heeft SVHW de informatievoorziening met de belastingdienst ingeregeld.

De belastingdienst is niet in staat gebleken om de dossiers te beoordelen voor 1 mei. SVHW had daarom geen informatie over welke gedupeerden door de belastingdienst definitief werden erkend. SVHW heeft daarom aan alle personen, die zich als gedupeerde hebben gemeld, een brief gestuurd waarin wordt aangegeven dat het uitstel van betaling wordt verlengd totdat de belastingdienst een besluit heeft genomen. Nadat de belastingdienst een besluit heeft genomen zijn er twee opties mogelijk:

- Men wordt niet erkend als gedupeerde: in dit geval gaat SVHW over tot invordering;
- Men wordt erkend als gedupeerde: in dit geval zal SVHW een brief sturen waarin men wordt geïnformeerd, dat er aanvullend uitstel wordt verleend gedurende de zogenaamde moratorium periode. Deze adempauze van 1 jaar wordt door de staatsecretaris gebruikt om met alle betrokken partijen voortvarend tot een structurele oplossing te komen voor de schulden van gedupeerde ouders.

Er is momenteel geen aanvullende informatie bij SVHW bekend over de voortgang van de eventuele inrichting van een zogenaamd landelijk schademeldpunt. Dit zou bedoeld zijn, om in het geval er compenserende maatregelen worden getroffen, de uitvoering niet onnodig te belasten en geen rechtsongelijkheid te creëren tussen gedupeerden die wel hun belastingen hebben betaald en gedupeerden die een belastingschuld hebben.

Het is onder andere vanwege de uitvoerbaarheid van belang, dat de deelnemers voor wat betreft de lokale belastingtaken één lijn trekken voor het treffen van maatregelen. SVHW blijft de situatie goed monitoren en zal, indien er gedurende het moratorium onverhoopt er geen zicht komt op centrale maatregelen, zelf maatregelen voorstellen aan het bestuur.

1.3.2 Uitvoering Wet WOZ en bezwaarafhandeling

Uitvoering Wet WOZ en WOZ-bezwaarafhandeling

Begin januari 2021 heeft de Waarderingskamer de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW voor de derde keer op rij 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 geeft voorsnog geen duidelijkheid wanneer SVHW met deze hoogste categorie beoordeeld gaat worden.

De Waarderingskamer inventariseert jaarlijks in april de wijze waarop de wet WOZ wordt uitgevoerd en rapporteert dit in kentallen. Op het moment van schrijven van deze Voorjaarsnota was de Aprilinventarisatie nog niet beschikbaar. Hierdoor kunnen de cijfers van SVHW niet vergeleken worden met de landelijke cijfers. Ook is zijn er nog geen cijfers beschikbaar van collega belastingkantoren. Het algemene beeld is wel, dat er sprake is van een toename het aantal WOZ-bezwaren met name door de stijging van de WOZ-bezwaren van NCNP-bureaus. De detailrapportage over de bezwaarafhandeling wordt opgenomen in de Najaarsnota.

Ondanks de maatregelen, die SVHW getroffen heeft om het aantal WOZ-bezwaren en dan met name die van de NCNP-bureaus te verminderen, is het aantal WOZ-bezwaren in 2021 gestegen ten opzichte van 2020. De onderstaande tabel geeft het overzicht (stand per 1 juni).

	2021	2020	Vershil	%
Woningen onder bezwaar	6.634	5913	721	12,19%
Niet-woningen onder bezwaar	1.049	925	124	13,41%
Totaal	7.683	6.838	845	12,36%
NCNP woningen	3.474	2.821	653	23,15%
NCNP niet-woningen	379	544	-165	-30,33%
Totaal	3.853	3.365	488	14,50%
Aandeel NCNP	50,15%	49,21%	0,94%	1,91%

De stijging van het aantal bezwaren ten opzichte van 2020 bedraagt 845 (12,36%). De toename van het aantal bezwaren van NCNP-bureaus bedraagt 488. Het aantal bezwaren niet ingediend door NCNP-bureaus is gestegen met 357.

Landelijk en op het niveau van de belastingkantoren zijn er nog geen vergelijkingscijfers bekend. Het algemene beeld is wel dat het aantal bezwaren is gestegen en dat dit met name komt door de toename van de bezwaren van NCNP-bureaus. In het licht van de agressieve media campagne van de NCNP-bureaus viel dit te verwachten.

Bij gebrek aan vergelijkingscijfers kan nog niet worden beoordeeld hoe de ontwikkeling bij SVHW zich verhoudt tot die bij andere organisaties. Het is wel opvallend dat het aandeel NCNP-bezwaren bij SVHW verhoudingsgewijs niet sterk is toegenomen. De acties van de zogenaamde NCNP-Busters kunnen hieraan hebben bijgedragen.

De stijging van het aantal bezwaren niet ingediend door NCNP-bureaus zou een relatie kunnen hebben met de maatregelen, die SVHW getroffen heeft voor het vergemakkelijken van het indienen van een WOZ-bezwaar. Hierbij valt te denken aan de bijna 2000 informele gesprekken over de WOZ-waarde, die in circa 1.000 gevallen hebben geleid tot een waarde aanpassing. Deze aanpassingen zijn geregistreerd als gehonoreerd bezwaar.

Overige Bezwaren

De onderstaande tabel geeft de cijfers per 1 juni.

	2021	2020	Vershil	%
Overige bezwaren	8.952	8.700	252	2,90%

Het aantal overige bezwaren is met 252 licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Deze stijging heeft te maken met waterschapbezwaren die deels WOZ gerelateerd zijn.

1.4 Realisatie doelstellingen 2021

1.4.1 Handhaven van de schaalgrootte

In 2020 is SVHW gestart met twee trajecten, die mogelijkwerwijs konden leiden tot een uitbreiding van het deelnemersbestand.

- Een onderzoek voor een waterschap toonde aan, dat dit waterschap zeer substantieel kan besparen op de kosten voor de uitvoering van de belastingtaak (ruim 35%) door toe treden tot SVHW. Daarnaast biedt SVHW ook nog meer dienstverlening en tegen een hogere kwaliteit. Complicerende factor is echter, dat dit waterschap al deelnemer is in een belastingsamenwerkingsverband. Door het uittreden zou dit belastingsamenwerkingsverband geliquideerd moeten worden. Het bestuur van het betreffende waterschap heeft een besluit tot een mogelijke toetreding vooralsnog aangehouden.
- Het College van een gemeente, die zelf nog de belastingtaak uitvoert, heeft een College-opdracht geformuleerd om de gevolgen voor kosten, dienstverlening, kwaliteit en personeel bij een eventuele toetreding van de gemeente SVHW per 1 januari 2022 te onderzoeken. SVHW heeft geparticipeerd in dit onderzoek. Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente significant (initieel 40% en structureel 25%) kan besparen door toe te treden tot SVHW bij een vergelijkbaar niveau van dienstverlening. Zeer recentelijk heeft het College besloten om geen voorstel in de gemeenteraad te brengen om toe te treden tot SVHW. Uit een korte terugkoppeling bleek dat er voor het College vanuit kwaliteitsoogpunt geen reden is om over te stappen naar SVHW (men is tevreden hoe het nu gaat) en dat men het stevige kostenvoordeel niet vindt opwegen tegen op afstand plaatsen van de dienstverlening in de richting van de inwoners. Op 14 juni wordt het besluit nader toegelicht.

Momenteel zijn er geen andere actieve trajecten met potentiële deelnemers. SVHW blijft de ontwikkelingen en de situatie bij de gemeenten, die de belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren, binnen het waterschapgebied en in de directe periferie echter nauwlettend volgen.

1.4.2 Basis op orde

Compleetheid en juistheid administraties en registraties

Met ingang van 2022 (waardepeildatum 1-1-2021) moet SVHW de woningen waarderen op basis van gebruiksoppervlakte. SVHW heeft daarvoor een project uitgevoerd om de inhoud van WOZ-objecten om te zetten naar oppervlakte. SVHW heeft gekozen voor een intensieve aanpak waarbij alle objecten worden gecontroleerd. Dit ook in samenhang met een verdere opwerking van de BAG bestanden. Hierdoor neemt de kwaliteit van de bestanden toe en wordt er "werk met werk" gemaakt. Het project is opgeleverd en SVHW is klaar om op basis van oppervlakte te waarderen.

Primaire applicaties

De implementatie van de nieuwe waarderingsapplicatie OrtaX is succesvol en tijdig afgerond. OrtaX geeft een positieve impuls geven aan de verdere optimalisatie en automatisering van het waarderingsproces. Daarnaast biedt een innovatie opname app ook de mogelijkheid voor het uploaden van gegevens en foto's van WOZ-object via een mobile device, wat met name in het waarderings- en WOZ-bezwarenproces zeer handig is.

De aanbesteding van BAG/objecten applicatie is afgerond en de opdracht is verleend aan PinkRocade met de applicatie iObjecten. Momenteel loopt de implementatie en de verwachting is dat deze voor 1

juli is afgerond. Met iObjecten is SVHW in staat om geheel geïntegreerd het beheer uit te voeren van objectgegevens zowel voor de BAG als WOZ. Dit zal de kwaliteit en efficiency verhogen. Daarnaast is de applicatie voorbereid voor de doorontwikkeling naar de Samenhangende Objecten Registratie (SOR) o.a. het werken in ketens en koppeling met BGT-gegevens.

Daarnaast heeft SVHW de applicatie Way-2-Go geïmplementeerd als management tool voor het objectbeheerproces. Na de zomervakantie zal deze ook te beschikking worden gesteld aan de deelnemers zodat dat zij ook de beschikking over het dashboard i.v.m. de ENSIA-verklaring. Daarnaast kunnen zij in deze applicatie meldingen doen en vergunningen aanleveren.

ISAE-3402

De accountant heeft in december 2020 een nulmeting uitgevoerd. Op basis van deze nulmeting heeft SVHW enkele aanpassingen in het framework doorgevoerd. SVHW verwacht dat de accountant in het tweede kwartaal 2021 de audit zal kunnen uitvoeren om zodoende een type I verklaring te verkrijgen.

Rechtmatigheidsverantwoording

In het kader van het beheer van de processen en het door het Dagelijks Bestuur kunnen afgeven van een rechtmatigheidsverklaring met ingang van het boekjaar 2021 heeft het Dagelijks Bestuur het Verbijzonderd Intern Controleplan (VIC) 2020 vastgesteld met daarin een groeiscenario om in 2021 in lijn met organisatie ontwikkeling te komen tot systeemgerichte transactiestroom controles. SVHW heeft hier verder aan gewerkt en ook het Automatisch Ontheffen en Verminderen, de Proceskostenvergoeding en de Meetbedrijven opgenomen in de VIC.

Implementatie wettelijke eisen

Er zijn verdere voorbereidingen getroffen i.v.m. de invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet per 1 januari 2021. Omdat de techniek bij Centric nog niet klaar was, kon de nieuwe werkwijze per 1 januari 2021 nog niet toegepast worden. SVHW heeft daarom zoals zoveel overheden tijdig uitstel aangevraagd bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op het moment van het schrijven van deze nota wordt gewerkt aan de implementatie van een alternatieve oplossing, zodat SVHW kan voldoen aan de eis om 1 juli operationeel te zijn.

De implementatie van de afnamefunctionaliteit van de landelijke voorziening WOZ is een lang en intensief traject. Aangezien Centric de planning van de Waarderingskamer/Kadaster niet kon halen heeft SVHW zich samen met andere belastingkantoren ingezet om uitstel te bewerkstelligen bij de Waarderingskamer/Kadaster. Dit heeft er in geresulteerd dat levering van Stuf-WOZ bestanden (noodzakelijk voor de heffing van de waterschapsbelastingen) is gecontinueerd tot 1 juli 2021. Op dat moment wordt de Stuf-WOZ levering vervangen door berichtenverkeer en is dit zonder systeem aanpassingen niet bruikbaar voor SVHW. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan de implementatie. Mocht de datum van 1 juli niet worden gehaald, dan is er geen direct probleem voor de belastingheffing -deze is immers voor 2021 al uitgevoerd- maar zullen er wel achterstanden bij SVHW gaan ontstaan in de verwerking van de mutaties.

1.4.3 Organisatie ontwikkeling

De organisatie ontwikkeling is verder ter hand genomen. Het is de bedoeling om te komen tot een procesgerichte organisatie met zelforganiserende procesteams. Dit wordt bereikt door in zogenaamde bouwteams, waar medewerkers van verschillende disciplines zitting in hebben, of in projecten de processen tegen het licht te houden.

Er zijn inmiddels een aantal bouwteams actief. Er is een nieuw afdelingshoofd geworven en op 1 juli vindt de omslag plaats van 5 naar 4 MT-leden en daarmee een herschikking binnen de organisatie.

Het WOZ-bezwarenproces is opnieuw beschreven en vergaand geautomatiseerd. De medewerkers werken binnen het proces in multidisciplinaire teams. Het is de bedoeling om de bezwaren sneller en efficiënter af te handelen. De automatisering kent enkele opstartproblemen waardoor er enige vertraging is in het verzenden van de uitspraken. Naar verwachting zullen de opstartproblemen snel verholpen zijn en wordt de achterstand ingelopen. Aangezien er in het informele contact WOZ-waarde proces wel direct uitspraken zijn gedaan, ligt het aantal gedane uitspraken op hetzelfde niveau als in de vergelijkbare periode 2020.

1.4.4 Dienstverlening

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In 2019 heeft SVHW een eerste klanttevredenheidsonderzoek gehouden (0-meting), waarbij inwoners en bedrijven naar hun ervaringen gevraagd werd bij de processen:

- betalen van de aanslag;
- bezwaar maken;
- automatisch ontheffen en verminderen.

SVHW scoorde hierbij boven het landelijke gemiddelde van de waardering van overheids-dienstverlening.

Een groot aantal van de verbetervoorstellen die uit dit onderzoek naar voren kwamen, zijn ingevoerd. In de afgelopen periode zijn de voorbereiding getroffen om de effecten hiervan te onderzoeken (1-meting). Daarnaast wordt ook de klanttevredenheid rondom invordering (aanmaning en dwangbevel) onderzocht (0-meting). Het KTO wordt de komende maanden uitgevoerd.

In de digitale balie heeft vanaf 2019 tot nu een algemene enquête over de dienstverlening opengestaan. Hierdoor zijn veel reacties verzameld die meegenomen worden in de ontwikkeling van de nieuwe digitale balie "Mijn SVHW" komende zomer.

Ontwikkeling digitale kanaal

In januari ging de nieuwe website live. Bij het ontwikkelen van de website is geprobeerd om het inwoners/bedrijven zo makkelijk mogelijk te maken om hun lokale belastingzaken zelf digitaal te kunnen regelen. Er zijn hierbij onder andere zaken meegenomen vanuit de KTO 2019 en vanuit de werkgroep NCNP-busters (WOZ-landingspagina, animatievideo's en heldere teksten).

Er is rekening gehouden met de digitale toegankelijkheidseisen die door de overheid gesteld zijn. De status voor de digitale toegankelijkheid is nu beoordeeld door de Stichting Accessibility op B (voldoet gedeeltelijk) voor de website en A (voldoet volledig) voor de digitale balie Mijn SVHW. SVHW is bezig met het oplossen van de verbeterpunten voor de website, die door de Stichting Accessibility zijn aangegeven. Na de zomer doet de stichting een hercontrole om te zien of de website dan wel helemaal voldoet aan de toegankelijkheidseisen.

Digitaal aanvragen kwijtschelding

SVHW is gestart met het in beeld brengen van wat er nodig is om het aanvragen van kwijtschelding digitaal te laten verlopen. Momenteel moeten de aanvragers vrij veel fysieke documenten aanleveren. Het digitaliseren maakt het indienen en verwerken eenvoudiger en sluit bovendien hoogstwaarschijnlijk aan bij de ontwikkeling van Kwijtschelding 3.0 door het Inlichtingenbureau. De bedoeling is dat de burger hierbij zelf de regie gaat voeren over zijn eigen gegevens en zijn eigen gegevens ophaalt bij de verschillende instanties (Belastingdienst, UWV, RDW), deze verifieert en vervolgens meestuurt met het betreffende kwijtscheldingsverzoek.

1.4.5 Samenwerking

Op 12 februari jl. is het lang verwachte WODC-rapport gepubliceerd. Vanuit uitvoeringperspectief zijn de conclusies in het rapport ronduit teleurstellend en kunnen er ook vraagtekens worden geplaatst bij de zorgvuldigheid en compleetheid van het onderzoek. Het rapport stopt o.a. zodra het interessant begint te worden (wat doen die NCNP-bureaus eigenlijk voor hun geld?) en ook de kosten worden door ons niet herkend. In ieder geval zal dit rapport voor een nieuw kabinet m.i. geen directe aanleiding zijn om te komen tot maatregelen om de NCNP-bureaus een halt toe te roepen.

Voor de lokale belastingen en de WOZ wordt SVHW in de richting van de VNG, Ministerie en bestuurders vertegenwoordigd door de landelijke vereniging lokale belastingen (LVLB). Een aantal grote samenwerkingsverbanden, waaronder ook SVHW, vindt dat het bestuur van de LVLB hierin een koers volgt waarin wij ons niet of maar gedeeltelijk kunnen vinden. Acht grote samenwerkingsverbanden hebben daarom een gemeenschappelijke reactie op de VNG notitie gestuurd naar de VNG. Kern is van onze reactie is dat we ons zorgen maken over de uitvoerbaarheid van de wet WOZ mocht het aantal bezwaren blijven toenemen.

De reactie van de gemeenschappelijk kantoren heeft er mede toe geleid dat er inmiddels een vervolgonderzoek is gestart door de COELO (Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden) naar het verdienmodel van de NCNP-bureaus. Daarnaast is het onderwerp geagendeerd in de algemene ledenvergadering van de VNG.

1.4.6 Personeel

SVHW heeft acht medewerkers, die getroffen waren door het Coronavirus. Gelukkig vertoonden iedereen milde klachten en is iedereen inmiddels hersteld.

De ontwikkeling van het personeel is gegeven de organisatieontwikkeling een belangrijk aandachtspunt. Enerzijds betreft het meenemen van de medewerkers in de ontwikkeling en anderzijds het ontwikkelen van de benodigde competenties. Gegeven het op afstand werken i.v.m. de Coronasituatie is dit een uitdaging. Door middel van actieve participatie in de verandertrajecten, het verspreiden van een interne veranderkrant, dag- en weekstarten en inloopsessies wordt hier invulling aan gegeven. Daarnaast heeft SVHW een online platform via de NCOI waar de medewerkers een groot trainingsaanbod hebben voor de ontwikkeling van kennis en competenties.

2. Financiële toelichting (per programma)

In de toelichting op de afwijkingen in de Voorjaarsnota 2021 worden de afwijkingen verklaard die groter zijn dan 10.000 euro.

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 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2021		Jaarrekening 2020
Personele kosten	5.996	5.735	6.088	-353	261		5.534
Inhuur derden	250	493	147	346	-243		583
Onderhoud gebouw	175	175	175		-		156
Nutsvoorzieningen	70	60	60		10		55
Porti en telefoon	268	368	351	17	-100		351
Kosten interne faciliteiten	40	20	20		20		15
Kapitaallasten	280	265	265		15		246
Verzekeringen	17	15	15		2		14
Kantoorartikelen/abbonementen	100	114	103	11	-14		101
Salarisadministratie	21	20	20		1		14
Belastingen	17	12	12		5		14
Diensten van derden	112	96	96		16		94
Kosten organisatieontwikkeling	95	145	50	95	-50		111
Onvoorzien	50	50	-	50	-		0
Totaal Algemeen Beheer	7.491	7.568	7.402	166	-77		7.288

2.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2021 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 2021 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met april 2021, vermeerderd met een vacatures die in 2021 ingevuld gaan worden.

De onderschrijding van 261.000 euro in de personele kosten ten opzichte van de Begroting 2021 wordt veroorzaakt door een aantal ontwikkelingen die hieronder worden beschreven:

In de Begroting 2021 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. De huidige personele formatie per 1 mei 2021 bedraagt 76,25 fte. In de loop van 2021 zullen nog vier medewerkers SVHW verlaten die later in het jaar vervangen zullen worden. De huidige vacatureruimte en het vertrek van deze medewerkers zorgt in de Voorjaarsnota 2021 voor een incidentele onderschrijding van de personele kosten van 353.000 euro.

Doordat de werkelijke cao loonstijging in 2021 hoger is dan de begrote loonstijging ontstaat een nadelig structureel resultaat op personele kosten van 43.000 euro. Daarnaast is in de cao vastgelegd

dat het PBB stijgt van 5.000 euro naar 6.000 euro in vijf jaar. Dit zorgt voor een nadelig structureel resultaat van 17.000 euro.

Daarnaast ontstaat door een stijging van de pensioenpremies een structureel nadelig resultaat en opzichte van de Begroting 2021 van 32.000 euro.

Bovenstaande ontwikkelingen kunnen als volgt worden samengevat:

Omschrijving	Bedrag
Begroting personele kosten 2021	5.996.000
Vacatureruimte Voorjaarsnota 2021	-353.000
cao loonstijging 2021	43.000
cao stijging PBB 2021	17.000
Stijging pensioenpremie 2021	32.000
<i>Sub-totaal</i>	<i>-261.000</i>
Prognose personele kosten	5.735.000

2.1.2 Personeel derden

Door meer inhuur van personeel wordt in de Voorjaarsnota 2021 op personeel derden een overschrijding verwacht van 243.000 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. Doorontwikkeling van de verbijzonderde interne controle (VIC) met het oog op de verandering in wetgeving op het gebied van rechtmatigheid in 2021 zorgt voor extra kosten inhuur van financieel personeel.

2.1.3 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 10.000 euro.

2.1.4 Porti en telefoon

Door het verzenden van meer documenten die grotendeels betrekking hebben op invordering gerelateerde activiteiten (o.a. afgifte automatische incasso, kwijtschelding etc.) en hogere verbruikskosten mobiele telefonie als gevolg van het thuiswerken gedurende de coronacrisis ontstaat er een overschrijding op porti en telefoon van 100.000 euro.

Daarnaast zijn er incidentele kosten geraamd die betrekking hebben op aanvullende activiteiten voor een deelnemer. Deze kosten worden doorbelast aan deze deelnemer.

2.1.5 Kosten interne faciliteiten

De uitbraak van het Coronavirus zorgt voor een daling van de kosten van interne faciliteiten. Hierdoor ontstaat een onderschrijding van 20.000 euro.

2.1.6 Kapitaalslasten

Door een te hoge raming van de kapitaalslasten ontstaat een onderschrijding van 15.000 euro. In 2021 worden diverse investeringen in onder andere thuiswerkplekken en ICT hardware gedaan. De afschrijving hierop start met ingang van het boekjaar 2022.

2.1.7 Kantoorartikelen / abonnementen

De overschrijving van 14.000 euro ten opzichte van de begroting 2021 wordt grotendeels veroorzaakt door aanvullende activiteiten voor een deelnemer. Deze kosten worden doorbelast aan deze deelnemer. De overschrijving heeft een incidenteel karakter.

2.1.8 Kosten organisatie ontwikkeling

De organisatieontwikkeling bevindt zich nu in de 2^e fase. Bij deze ontwikkeling wordt SVHW begeleid door de LeanSixSigma Groep. Doordat nog niet alle processen zijn geanalyseerd en de organisatieontwikkeling hier nog niet kan worden doorgevoerd wordt voor het begeleiden van deze processen een aanvullend bedrag geraamd van 50.000 euro.

2.1.9 Onvoorzien

De post onvoorzien is in de Voorjaarsnota 2021 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 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2021		Jaarrekening 2020
Kosten automatisering	169	169	150	18	0		148
Kosten kadaster	155	150	150		5		146
Digitale kaarten	9	9	9		-		10
GBA	24	25	25		-1		24
Beeldmateriaal	550	509	509		41		530
Accountantskosten	5	8	5	3	-3		6
Totaal Vastgoedinformatie	912	870	848	21	42		864

2.2.1 Beeldmateriaal

De onderschrijding in de Voorjaarsnota van 41.000 euro ten opzichte van de Begroting 2021 wordt veroorzaakt door van een nieuw leverancierscontract waarbij beeldmateriaal breed wordt ingekocht.

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 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2021		Jaarrekening 2020
Kosten automatisering	144	144	128	16	-0		177
Totaal BAG-administratie	144	144	128	16	0		177

2.4 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 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2021		Jaarrekening 2020
Taxatiekosten	180	139	139		41		191
Kosten gedingen en adviezen	164	222	222		-58		323
Kosten project M3 naar M2		90	-0	90	-90		230
Kosten automatisering	361	361	322	39	-0		320
Accountantskosten	4	6	4	2	-2		5
Totaal WOZ-administratie	709	819	687	132	-110		1069

2.4.1 Taxatiekosten, kosten gedingen en adviezen en project M3 naar M2 (inhuur personeel)

Door een toename van het aantal bezwaren in 2021 en de daarmee samenhangende inhuur, de omzetting van het waarderen van inhoud naar gebruiksoppervlak (project M3 naar M2) en inhuur voor het team werkvoorbereiding vanwege vacatures en het inwerken van personeel ontstaat er in de Voorjaarsnota 2021 een overschrijding van 107.000 euro op inhuur van personeel ten opzichte van de Begroting 2021.

2.5 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 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2021		Jaarrekening 2020
Kosten automatisering	1.125	1.125	1.002	123	0		978
WOZ kosten derden	1.115	1.115	1.115		-		1.113
Vervaardigen aanslagen	375	375	375		-		352
Kosten bijsluiters	11	13	13		-2		8
Accountantskosten	87	88	57	31	-1		60
Inhuur derden	98	98	98		0		257
Kosten dwanginvordering	375	300	300		75		270
Bankkosten	150	163	160	3	-13		159
Proceskostenvergoeding	308	850	825	25	-542		749
Voorziening oninbare invorderingkst.			-		-		
Totaal Heffingen en Invordering	3.644	4.127	3.945	182	-483		3.946

2.5.1 Kosten van dwanginvordering

Door een afname van invorderingsactiviteiten wordt op de kosten die verband houden met dwanginvordering in de Voorjaarsnota 2021 een onderschrijding verwacht van 75.000 euro ten opzichte van de Begroting 2021.

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.

2.5.2 Bankkosten

Doordat in de Begroting 2021 de post bankkosten te laag is begroot ontstaat in de Voorjaarsnota 2021 een overschrijding van 13.000 euro.








2.5.3 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Voorjaarsnota 2021 een overschrijding verwacht van 542.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door een sterke toename van het aantal bezwaren door toegenomen activiteiten van NCNP-bureaus. Het aantal objecten onder bezwaar lag in 2020 al hoog (7.225 objecten) maar komt in 2021 ondanks alle inspanningen toch iets hoger uit (7.651 objecten).

In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2021 is weergegeven dat de ontwikkeling van de hoogte van proceskostenvergoeding in 2021 onzeker is. Voor deze onzekerheid is een risicobedrag opgenomen van 70.000 euro.

2.6 Opbrengsten

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

Opbrengsten	Begroting 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2021		Jaarrekening 2020
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.650	2.700	-50	-150		2.640
Ontvangen rente	0	0	0	0	-		
Bijdragen deelnemers	10.295	10.448	10.448		-153		9.921
Doorbelasting kosten aan deelnemers		42		42	-42		289
Overige opbrengsten	10	10	10		-		6
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>95</i>	<i>95</i>		<i>95</i>	-		<i>404</i>
Totaal Opbrengsten	12.900	13.245	13.158	87	-345		13.260

2.6.1 Opbrengst invorderingskosten

Op de opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten wordt in de Voorjaarsnota 2021 een overschrijding verwacht van 200.000 euro. Bij de prognose van de opbrengst invorderingskosten is als basis genomen de realisatie 2020, gecorrigeerd met een tariefstijging en een extra schatting voor oninbare invorderingskosten. De extra schatting voor oninbaar is het gevolg van het aanbieden van uitstel van betaling aan ondernemers en het uitstellen van dwanginvorderingsactiviteiten als gevolg van het uitbreken van het Coronavirus.

2.6.2 Bijdragen deelnemers

De prognose bijdragen van deelnemers is gebaseerd op het meest recente volume (aantallen). Het gerealiseerde volume in het boekjaar 2021 is hoger dan begroot in 2021. Het aantal belastbare objecten is toegenomen met 14.743 (van 718.456 tot 733.199) en het aantal aanslagregels met 53.871 (van 3.575.888 tot 3.629.759). Hierdoor ontstaat een verwacht voordelig resultaat in de Voorjaarsnota 2021 van 153.000 euro ten opzichte van de Begroting 2021.

2.6.3 Doorbelasting kosten aan deelnemers

De doorbelasting van 42.000 euro heeft betrekking op aanvullende activiteiten die door SVHW zijn uitgevoerd voor een deelnemer. Tegenover deze doorbelasting staan hogere kosten (zie hierboven in deze toelichting). De arbeidskosten van personeel worden tegen kostprijs doorbelast. Het uiteindelijke effect van deze activiteit is dat de doorbelasting van de out-of-pocket kosten neutraal is.

2.6.4 Mutaties in reserves

Het bedrag van 95.000 euro heeft betrekking op de vrijval van de bestemmingsreserve organisatieverandering waarvan de kosten zijn opgenomen onder Algemeen Beheer. Zoals hiervoor beschreven zijn de geraamde kosten opgenomen voor een bedrag van 145.000, waardoor het financiële effect in de Voorjaarsnota 2021 50.000 euro is.

2.7 Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2021

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

Tototaaloverzicht 20201						
Lasten	Begroting 2021	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2021	Jaarrekening 2020
Algemeen Beheer	7.491	7.568	7.402	166	-77	7.288
Vastgoedinformatie	912	870	848	21	42	864
BAG-administratie	144	144	128	16	-0	177
RO-Beheer	0	0	0	0	0	18
WOZ-administratie	709	819	687	132	-110	1.069
Heffingen en Invordering	3.644	4.127	3.945	182	-483	3.946
Totaal lasten	12.900	13.528	13.012	516	-628	13.362
Baten						
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.650	2.700	-50	150	2.640
Ontvangen rente						
Bijdragen deelnemers	10.295	10.448	10.448		153	9.921
Overige opbrengsten	10	52	10	42	42	295
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>95</i>	<i>95</i>		<i>95</i>	<i>0</i>	<i>404</i>
Totaal baten	12.900	13.245	13.158	87	345	13.260
Resultaat	0	-283	146	-429	-283	-102

3. Interne controle

3.1 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.

3.2 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 is op een gegevensgerichte wijze achteraf vastgesteld of rechtmatig is gehandeld en dat de baten, lasten en balansmutaties getrouw zijn 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 werd 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.

3.3 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.

3.3.1 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.

3.3.2 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.

4. Risico's

4.1 Financiële risico's

De ontwikkeling van proceskostenvergoeding is onzeker. In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2021 (pagina 59) was deze onzekerheid al opgenomen met risicobedrag van 70.000 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 2022 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 2022. Daarnaast is er een toegenomen risico op oninbaarheid van vorderingen.

4.2 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 verreken 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 2020 staat naast de algemene reserve nog een bestemmingsreserves. In onderstaand overzicht uit de jaarrekening 2020 is de omvang van het eigen vermogen weergegeven:

Omvang Eigen Vermogen

	31-12-2020	31-12-2019
Algemene reserve	700	700
Bestemmingsreserve	95	261
Gerealiseerd resultaat	-102	479
Totaal	693	1.440

4.3 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 2021 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	Risicofinite (fraude)	Risicofinite (M&O)	Risico-categorie	Primair 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 verwijderd, geïnkasseerd 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 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 administratie leiden automatisch tot mutaties in de belastingadministratie. De bevoegdheid tot het invoeren van mutaties in de Belastingadministratie ligt bij de medewerker Heffingen. Periodiek vindt er controle plaats op geïnkasseerde objecten.
BELH3		Het risico dat de belastingtarieven 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 aanslagpoging 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 redenen en hierdoor de belastingopbrengst niet volledig is.	Onjuiste of onvolledige aanvragen voor kwijtstelling 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 kwijtstelling of vermindering door het afdelinghoofd en Controller.
BELH8		Het risico dat opbrengsten niet worden geïnd op een bankrekening van SVHW en hierdoor geld aan de organisatie wordt onttrokken	Ongewoont 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 kwijtstelling 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 kwijtstelling of vermindering door het afdelinghoofd en Controller.
AUT1	Automatisering	Het risico dat het netwerk/applicaties voor onbevoegden toegankelijk is en/of 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 geïnkasseerde 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/private email of ditsaal	Financieel / Imago	Financieel	Middel	3	Groot	0,35%			niet te classificeren (max. 8034)		Beperken	Campagne bewust, procedures op het gebied van informatiebeveiliging en dataleken. 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 geïnkasseerde 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	0,500%	Incidentieel	1-3 mnd	niet te classificeren	Berekend op basis van geïnkasseerde begroting SVHW 2019	Beperken	Diverse beheersmaatregelen getroffen op het gebied van informatiebeveiliging.