


---

## Jaarstukken 2019



SVHW  
Rijksstraatweg 3b  
Postbus 7059  
3286 ZH Klaaswaal  
[www.svhw.nl](http://www.svhw.nl)  
(0186) 57 72 00

## Versie historie

| Versie | Datum      | Status                           | Auteur       | Controle  | Paraaf  |
|--------|------------|----------------------------------|--------------|-----------|---|
| 0.1    | 18-02-2020 | Concept                          | J. Melissant | R.S. Heij |   |
| 0.2    | 21-02-2020 | Concept voor Accountantscontrole | J. Melissant | R.S. Heij |   |
| 0.3    | 25-3-2020  | Aanpassingen Accountantscontrole | J. Melissant | R.S. Heij |   |
| 1.0    | 25-3-2020  | Definitieve jaarrekening 2019    | J. Melissant | D.B.      |  |
|        |            |                                  |              |           |   |
|        |            |                                  |              |           |   |

## INHOUDSOPGAVE

### Jaarverslag 2019

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Ontwikkelingen.....</b>                            | <b>6</b>  |
| 1.1       | Inleiding.....  | 6         |
| 1.2       | Algemeen Beheer .....                                 | 7         |
| 1.3       | Vastgoed informatie .....                             | 8         |
| 1.4       | BAG-administratie.....                                | 8         |
| 1.5       | RO-Beheer .....                                       | 8         |
| 1.6       | WOZ-administratie .....                               | 8         |
| 1.7       | Heffingen en Invordering.....                         | 8         |
| 1.8       | Opbrengst invorderingskosten .....                    | 9         |
| 1.9       | Overige opbrengsten.....                              | 9         |
| 1.10      | Bijdragen van de deelnemers .....                     | 9         |
| 1.11      | Afwijking met de Najaarsnota 2019 .....               | 9         |
| 1.12      | Incidentele baten en lasten.....                      | 10        |
| 1.13      | Totaalbeeld.....                                      | 10        |
| <b>2.</b> | <b>Organisatie SVHW .....</b>                         | <b>12</b> |
| 2.1       | Algemeen.....   | 12        |
| 2.2       | Missie .....  | 12        |
| 2.3       | Visie.....  | 13        |
| 2.4       | Strategische doelstellingen .....                     | 13        |
| 2.5       | Deelnemers.....                                       | 14        |
| 2.6       | Taken .....   | 14        |
| 2.7       | Kengetallen.....                                      | 16        |
| 2.8       | Bestuur .....   | 16        |
| 2.8.1     | Algemeen Bestuur .....                                | 16        |
| 2.8.2     | Dagelijks Bestuur .....                               | 17        |
| 2.9       | Organogram.....                                       | 17        |
| 2.10      | Medewerkers.....                                      | 17        |
| 2.11      | Bedrijfsvoering SVHW .....                            | 18        |
| 2.11.1    | Primaire processen.....                               | 18        |
| 2.11.2    | Doelstellingen 2019 .....                             | 21        |
| 2.11.3    | Schaalgrootte .....                                   | 22        |
| 2.11.4    | Basis op orde .....                                   | 23        |
| 2.11.5    | Dienstverlening .....                                 | 25        |
| 2.11.6    | Uitvoering Wet WOZ.....                               | 27        |
| 2.11.7    | Samenwerking.....                                     | 27        |
| 2.11.8    | Personeel .....                                       | 27        |
| <b>3.</b> | <b>Programmaverantwoording.....</b>                   | <b>29</b> |
| 3.1       | Exploitatie uitkomsten.....                           | 29        |
| 3.2       | Financieringspositie .....                            | 30        |
| 3.3       | Toelichting Algemeen Beheer .....                     | 31        |
| 3.3.1     | Omschrijving.....                                     | 31        |
| 3.3.2     | Algemeen Beheer – Overzicht van Baten en Lasten ..... | 32        |

|                                |   |           |
|--------------------------------|---|-----------|
| <b>3.4</b>                     | <b>Toelichting programma 1 : Vastgoedinformatie</b> .....       | <b>33</b> |
| 3.4.1                          | Omschrijving.....   | 33        |
| 3.4.2                          | Vastgoedinformatie – Overzicht van Baten en Lasten.....         | 34        |
| <b>3.5</b>                     | <b>Toelichting programma 2: BAG–Administratie</b> .....         | <b>35</b> |
| 3.5.1                          | Omschrijving.....   | 35        |
| 3.5.2                          | BAG–administratie – Overzicht van Baten en Lasten.....          | 36        |
| <b>3.6</b>                     | <b>Toelichting programma 3: RO–Beheer</b> .....                 | <b>37</b> |
| 3.6.1                          | Omschrijving.....   | 37        |
| 3.6.2                          | RO–Beheer – Overzicht van Baten en Lasten.....                  | 38        |
| <b>3.7</b>                     | <b>Toelichting programma 4 : WOZ–administratie</b> .....        | <b>39</b> |
| 3.7.1                          | Omschrijving.....   | 39        |
| 3.7.2                          | WOZ–administratie – Overzicht van Baten en Lasten.....          | 40        |
| <b>3.8</b>                     | <b>Toelichting programma 5 : Heffingen en Invordering</b> ..... | <b>41</b> |
| 3.8.1                          | Omschrijving.....   | 41        |
| 3.8.2                          | Heffingen en Invordering – Overzicht van Baten en Lasten.....   | 43        |
| <b>4.</b>                      | <b>Paragrafen</b> .....   | <b>44</b> |
| 4.1                            | Paragraaf Weerstandsvermogen en Risicobeheersing.....           | 44        |
| 4.2                            | Paragraaf Onderhoud Kapitaalgoederen.....                       | 47        |
| 4.3                            | Paragraaf Financiering.....                                     | 47        |
| 4.3.1                          | Algemeen.....   | 47        |
| 4.3.2                          | Treasurybeheer.....   | 47        |
| 4.3.3                          | Kasgeldlimiet en renterisiconorm.....                           | 47        |
| 4.3.4                          | Financiering.....   | 48        |
| 4.3.5                          | Relatiebeheer.....  | 49        |
| 4.4                            | Toelichting EMU–saldo.....                                      | 49        |
| 4.5                            | Paragraaf Rechtmatigheid.....                                   | 50        |
| 4.5.1                          | Algemeen.....   | 50        |
| 4.5.2                          | Begrotingsrechtmatigheid.....                                   | 50        |
| <b>JAARREKENING 2019</b> ..... |   | <b>51</b> |
| <b>5.</b>                      | <b>Baten en Lasten</b> .....                                    | <b>51</b> |
| 5.1                            | Staat van baten en lasten 2019.....                             | 51        |
| 5.2                            | Rechtmatigheid.....   | 52        |
| 5.3                            | Staat van incidentele Baten en Lasten.....                      | 53        |
| 5.4                            | Structurele toevoeging en onttrekking aan reserves.....         | 54        |
| 5.5                            | Besteding onvoorzien.....                                       | 54        |
| <b>6.</b>                      | <b>Balans per 31 december 2019</b> .....                        | <b>55</b> |
| 6.1                            | Waarderingsgrondslagen.....                                     | 56        |
| 6.2                            | Toelichting Balans 2019.....                                    | 57        |
| 6.2.1                          | ACTIVA.....   | 57        |
| 6.2.2                          | PASSIVA.....  | 60        |
| 6.3                            | Exploitatierkening 2019 (kostensoortniveau).....                | 65        |
| 6.3.1                          | Toelichting op Exploitatierkening 2019 (kostensoorten).....     | 66        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>7.</b> | <b>Bijlagen bij Jaarrekening 2019.....</b>               | <b>72</b> |
| 7.1       | Wet normering topinkomens (WNT) – bijlage 1 .....        | 72        |
| 7.2       | Staat van baten en lasten per taakveld – bijlage 2 ..... | 74        |
|           | <b>Controleverklaring.....</b>                           | <b>75</b> |
| <b>8.</b> | <b>Overige bijlagen.....</b>                             | <b>76</b> |
| 8.1       | Staat van personeelslasten – bijlage 3 .....             | 76        |
| 8.2       | Staat van vaste activa per 31-12-2019 – bijlage 4 .....  | 77        |
| 8.3       | Staat van opgenomen geldleningen 2019 – bijlage 5 .....  | 78        |
| 8.4       | Afrekening deelnemers – bijlage 6.....                   | 79        |
| 8.5       | BTW overzicht – bijlage 7.....                           | 80        |

## 1. Ontwikkelingen

### 1.1 Inleiding

De Jaarrekening 2019 sluit per saldo met een positief resultaat van 479.000 euro. Dit is een positieve afwijking van 161.000 euro ten opzichte van de Begroting 2019, waarin een positief resultaat 318.000 euro was begroot. De totale exploitatie 2019 bedraagt 12.475.000 euro ten opzichte van 12.394.000 euro begroot. De totale opbrengsten 2019 bedragen 12.954.000 euro ten opzichte van 12.712.000 begroot.

SVHW heeft de aanslagoplegging conform de planning uitgevoerd. In totaliteit zijn er meer dan 3,5 miljoen aanslagen op ruim 700.000 aanslagbiljetten verstuurd en bedraagt het totale aanslagbedrag circa 386 miljoen euro.

De doelstellingen van de Begroting 2019 zijn vrijwel geheel gerealiseerd, waarmee een verdere impuls is gegeven aan de ontwikkeling van de organisatie, processen en de dienstverlening. De uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder inwoners en bedrijven en het onderzoek naar de beleefde klantwaarde onder de deelnemers bevestigen dit beeld. Uit het KTO bleek dat SVHW voor zijn dienstverlening beter scoort dan het landelijk gemiddelde voor overheidsdienstverlening. Uit het onderzoek naar de klantwaarde bleek dat de tevredenheid bij de deelnemers overheerst en dat men de verbeteringen over de afgelopen jaren duidelijk herkent. Uiteraard gaven beide onderzoeken ook handvatten voor verdere verbetering van de dienstverlening

De volgende resultaten hebben onder andere bijgedragen aan de ontwikkeling van de dienstverlening:

- De digitalisering van het kwijtscheldingsproces, waardoor dit sneller verloopt;
- Het automatisch ontheffen en verminderen, waarbij SVHW proactief bij gewijzigde omstandigheden ambtshalve de aanslag aanpast;
- Het verruimen van de afgifte termijn voor de automatische incasso, waardoor betaalproblemen verminderd worden;
- Het vergroten van het betaalgemak door het opnemen van een IDEAL betaallink of een QR-code op de aanslag;
- Het vereenvoudigen van dwanginvorderingsbrieven;
- Nieuwe (selfservice) functionaliteiten in "MijnSVHW".

Door technische problemen is SVHW er echter niet in geslaagd om voor de aanslagoplegging 2020 alle uitgaande correspondentie in het klantdossier op te nemen. SVHW zal dit nu zo snel mogelijk na de aanslagoplegging in 2020 oppakken. Daarnaast is tijdens de implementatie van de resterende maatregelen van de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten), de BIG gewijzigd naar de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), waardoor een omzetting van maatregelen nodig was. Eind 2019 was het overgrote gedeelte (89 procent) van de BIO maatregelen, waaronder die voor de grootste risico's, geheel of gedeeltelijk geïmplementeerd. De afronding staat nu ingepland voor 2020

SVHW tracht zijn deelnemers te binden en te boeien door naast de uitvoering van de dienstverlening ook andere activiteiten te ontplooiën. SVHW heeft in 2019 drie inloopavonden georganiseerd voor de bestuurders, raadsleden en leden van de verenigde vergadering van de deelnemers om zodoende een "kijkje in de keuken" te geven. Daarnaast heeft SVHW een themabijeenkomst georganiseerd over het inzetten van de belastingen en de heffingen als instrument voor verduurzaming.

SVHW heeft in 2019 ook gewerkt aan de verdere versterking van de processen en de (interne) digitalisering. Een team van medewerkers, de ondernemingsraad en management team heeft de voorbereidingen getroffen om met ingang van 2020 gefaseerd over te gaan naar een procesgerichte organisatie met zelforganiserende teams. De doelstelling is om een organisatie in te richten, die goed kan inspelen op de snel veranderende omgeving en optimaal invulling geeft aan de klantwaarde.

Uit het in april 2019 uitgevoerde benchmarkonderzoek van de Waarderingskamer blijkt, dat de WOZ-uitvoeringskosten per object van SVHW ver beneden het landelijk gemiddelde liggen: bijna 30 procent. De WOZ uitvoeringskosten van SVHW bedragen 10,72 euro per object en het landelijk gemiddelde is 15,23 euro per object. Uit de gegevens van de Unie van Waterschappen blijkt tevens, dat de gemiddelde landelijke perceptiekosten in 2018 3,7 procent bedroegen en die van SVHW 2,1% (gecorrigeerd met de doorbelaste WOZ-kosten vanuit het Ministerie van BZK en de resultaatuitkering over 2018; ongecorrigeerd bedroeg dit 2,9%). Daarnaast heeft de Waarderingskamer begin januari 2020 de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW voor het tweede jaar op rij beoordeeld met "goed". Het voorafgaande geeft aan, dat SVHW als uitvoeringorganisatie invulling geeft aan zijn strategie om een goed kwaliteitsniveau te bieden, waarbij een laag kostenniveau gehandhaafd blijft.

De onderstaande paragrafen geven in het kort de belangrijkste financiële ontwikkelingen weer, waarbij afwijkingen in de posten van meer dan 10.000 euro kort worden toegelicht.

## 1.2 Algemeen Beheer

In de Begroting 2019 was aan kosten voor Algemeen Beheer een bedrag geraamd van 6.895.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2019 bedraagt 239.000 euro negatief. De belangrijkste minderkosten zijn:

- Lagere kosten tijdelijk personeel door minder inhuur bij Algemeen Beheer (45.000 euro);
- Kapitaalslasten door lagere afschrijvingen en rentelasten dan begroot (81.000 euro);
- Lagere kosten nutsvoorziening o.a. door energiebesparende maatregelen (17.000 euro);
- Kantoorartikelen/abbonementen o.a. door het stopzetten van contributies, het aanpassen van leverancierscontracten en minder inkopen van kantoorartikelen (42.000 euro);
- Overige kosten, onder andere kosten salarisverwerking en belastingen (11.000 euro);
- Vrijval van reservering onvoorzien (50.000 euro).

Daar tegenover staat een toename in de kosten voor onder andere:

- Hogere kosten van de personele formatie als gevolg van een hogere cao indexering loonkosten dan begroot in 2019 (159.000 euro);
- Porti en telefoon door een verandering in werkwijze waarbij de dagelijkse post niet meer door medewerkers van SVHW wordt verzorgd maar direct wordt aangeboden aan het printservicebureau (25.000 euro);
- Onderhoud van het gebouw (52.000 euro) in verband met de vervanging van het inbraak- en camerabeveiligingssysteem;
- Interne faciliteiten door het vervangen van kantoormeubilair en het inrichten van werkplekken (58.000 euro);
- Diensten van derden door kosten voor de ontwikkeling van de SVHW organisatie (105.000 euro), het herijken van de TDK tool naar aanleiding van een uitspraak van de Hoge Raad (19.000 euro), het verbeteren van de telefonische en digitale bereikbaarheid van SVHW (59.000 euro) en overige diensten van derden (8.000 euro). De totale kosten zijn 191.000 euro hoger dan geraamd.

### 1.3 Vastgoedinformatie

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2019 vastgesteld op 872.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2019 bedraagt 23.000 euro positief. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere kosten voor de aanschaf van beeldmateriaal (46.000 euro). Hier tegenover staat een toename van de automatiseringskosten die verbandhouden met de ontwikkeling LV-WOZ (18.000 euro). Hogere accountantskosten die verbandhouden met het uitvoeren van een Quickscan Rechtmatigheid (5.000 euro) zorgen er uiteindelijk voor dat het programma resultaat in de jaarrekening 2019 uitkomt op 23.000 euro positief.

### 1.4 BAG-administratie

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2019 vastgesteld op 171.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2019 bedraagt 10.000 euro positief.

### 1.5 RO-Beheer

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2019 vastgesteld op 45.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2019 bedraagt 27.000 euro positief. Dit positieve resultaat wordt veroorzaakt door een daling van het aantal deelnemers dat RO-Beheer afneemt. Deze daling heeft geen positief effect op het resultaat van SVHW, aangezien deze kosten niet worden doorbelast via de deelnemersbijdrage aan de betreffende deelnemers (afname van kosten en opbrengsten is budgetneutraal).

### 1.6 WOZ-administratie

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2019 vastgesteld op 640.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2019 bedraagt 102.000 euro negatief. Dit wordt veroorzaakt door hogere kosten voor inhuur van personeel voor taxaties en het afdoen van bezwaren (59.000 euro). Het door ontwikkelen van de functionaliteiten voor de LV-WOZ, de basisregistraties en de verdere digitalisering zorgt voor een overschrijding van de automatiseringskosten (38.000 euro) waarvan verwacht wordt dat dit een structureel effect is. Daarnaast is er sprake van een aantal kleinere overschrijdingen van in totaal 5.000 euro.

### 1.7 Heffingen en Invordering

In de Begroting 2019 zijn de kosten van dit programma vastgesteld op 3.772.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2019 bedraagt 201.000 euro positief. De belangrijkste meerkosten worden gevormd door hogere automatiseringskosten die o.a. betrekking hebben op het door ontwikkelen van de LV-WOZ (113.000 euro), hogere accountantskosten als gevolg van het uitvoeren van een Quickscan op het gebied van rechtmatigheid en een IT-audit (50.000 euro), een hogere uitkering van proceskostenvergoeding (106.000 euro) en een dotatie voorziening oninbare invorderingskosten (125.000 euro).

Tegenover deze meerkosten staan onder andere de volgende lagere kosten:

- Minder kosten voor het vervaardigen van aanslagen (120.000 euro);
- Minder kosten van bijsluiters door standaardisatie in de opmaak, het meer uitvoeren van correctiewerkzaamheden in eigen beheer en distributie via MijnOverheid (22.000 euro);
- Minder kosten voor overige diensten van derden (inhuur van personeel) (23.000 euro);
- Minder kosten voor het gebruik van de WOZ-gegevens gemeenten door het schrappen van de indexatie van kosten door het Ministerie van BZK (260.000 euro). Deze daling heeft geen positief effect op het resultaat van SVHW, aangezien deze kosten niet worden doorbelast via de



deelnemersbijdrage aan het waterschap Hollandse Delta (afname van kosten en opbrengsten is budgetneutraal);

- Minder kosten dwanginvordering door het uitvoeren van meer activiteiten in eigen beheer en digitalisering (114.000 euro);
- Minder bankkosten door het afsluiten van een nieuw contract met de BNG (56.000 euro).

## 1.8 Opbrengst invorderingskosten

De opbrengst was in de Begroting 2019 geraamd op 2.500.000 euro. In de Jaarrekening 2019 is het resultaat 110.000 euro positief. Dit positieve resultaat wordt veroorzaakt door een toename van het aantal aanmaningen en dwangbevelen met daaraan gekoppeld een tariefstijging van deze invorderingsproducten in de Kostenwet Invordering Rijksbelastingen 2019.

## 1.9 Overige opbrengsten

In de Begroting 2019 was een bedrag opgenomen van 428.000 euro voor overige opbrengsten. Bij het opstellen van de Jaarrekening 2019 blijkt een resultaat van 181.000 euro positief. Dit komt voornamelijk doordat het uitreden van de gemeente Zederik waarvoor een uitredingsvergoeding is betaald niet is opgenomen in de begroting 2019, dit zorgt voor een extra opbrengst van 173.000 euro. De overige opbrengsten zijn 8.000 euro hoger dan begroot in 2019.

## 1.10 Bijdragen van de deelnemers

Bij de Begroting 2019 was de geprognosticeerde deelnemersbijdrage vastgesteld op 9.784.000 euro. In de Jaarrekening 2019 bedraagt de bijdrage van de deelnemers 9.735.000 euro. Het resultaat is 49.000 euro negatief. Dit wordt veroorzaakt door een hogere bijdrage van deelnemers als gevolg van een toename van het aantal belastbare objecten en een stijging van het aantal aanslagregels (totaal: 195.000 euro), een lagere doorbelasting van de WOZ-kosten aan het waterschap Hollandse Delta (-260.000 euro, zie toelichting WOZ-kosten bij paragraaf 1.7), lagere kosten RO-Beheer (-27.000 euro, zie paragraaf 1.5), niet begrote deelnemers ontwikkelingen die verbandhouden met de toetreding van de gemeente Westvoorne en het uitreden van de gemeenten Molenwaard en Zederik (49.000 euro).

## 1.11 Afwijking met de Najaarsnota 2019

De Jaarrekening 2019 sluit met een positief resultaat van 479.000 euro. In de Najaarsnota 2019 werd een positief resultaat verwacht over het boekjaar 2019 van 628.000 euro.

Hogere overige bedrijfskosten zorgen voor een nadelig resultaat van 98.000 euro in de Jaarrekening 2019 ten opzichte van de Najaarsnota 2019 (zie paragraaf 6.3 en de toelichting bij 6.3.1). Dit is inclusief een dotatie aan de voorziening dubieuze invorderingskosten (125.000 euro). Zonder deze dotatie zijn de overige bedrijfskosten in de Jaarrekening 2019 ten opzichte van de Najaarsnota 2019 27.000 euro lager.

Een toename van de opbrengsten zorgt voor een positief resultaat van 74.000 euro in de Jaarrekening 2019 ten opzichte van de Najaarsnota 2019. Dit wordt veroorzaakt door een hogere opbrengst invorderingskosten (110.000 euro), hogere overige opbrengsten (4.000 euro), een hogere deelnemersbijdrage door een groter volume aan objecten en aanslagregels (45.000 euro) en het aanhouden van de bestemmingsreserve cao indexering waarvan vrijval was voorzien in de Najaarsnota 2019 (-85.000 euro).

## 1.12 Incidentele baten en lasten

In de jaarrekening 2019 zijn incidentele baten en lasten verwerkt. In het overzicht van de 'Staat van incidentele Baten en Lasten' (zie paragraaf 5.3) worden de incidentele baten en lasten per programma weergegeven.

## 1.13 Totaalbeeld

Hiermee ontstaat het volgende totaalbeeld:

(bedragen in x 1.000 euro):

| Programma                | Jaar-rekening 2019 | Begroting 2019 | Vershil Begr.-JR 2019 |  | Structureel 2019 | Incidenteel 2019 | Najaars-nota 2019 | Vershil Najaarsnota-JR 2019 |
|--------------------------|--------------------|----------------|-----------------------|--|------------------|------------------|-------------------|-----------------------------|
| Algemeen Beheer (1)      | 7.134              | 6.895          | -239                  |  | 6.914            | 220              | 6.956             | -178                        |
| Vastgoedinformatie       | 849                | 872            | 23                    |  | 849              |                  | 895               | 46                          |
| BAG-administratie (2)    | 161                | 171            | 10                    |  | 161              |                  | 171               | 10                          |
| RO-Beheer                | 18                 | 45             | 27                    |  | 18               |                  | 18                | 0                           |
| WOZ Administratie        | 742                | 640            | -102                  |  | 742              |                  | 683               | -59                         |
| Heffingen en Invordering | 3.571              | 3.772          | 201                   |  | 3.706            | -135             | 3.529             | -42                         |
| <i>Totaal Lasten</i>     | <i>12.475</i>      | <i>12.394</i>  | <i>-87</i>            |  | 12.390           | 85               | 12.252            | -223                        |
|                          |                    |                |                       |  |                  |                  |                   | 0                           |
| Opbrengst invord.kosten  | 2.610              | 2.500          | 110                   |  | 2.610            |                  | 2.500             | 110                         |
| Overige opbrengsten      | 609                | 428            | 181                   |  | 837              | -228             | 605               | 4                           |
| Opbrengst deelnemers     | 9.735              | 9.784          | -49                   |  |                  | 609              | 9.690             | 45                          |
| Mutaties in reserves     |                    |                |                       |  |                  |                  | 85                | -85                         |
| <i>Totaal Baten</i>      | <i>12.954</i>      | <i>12.712</i>  | <i>242</i>            |  | 12.573           | 381              | 12.880            | 74                          |
| <b>Resultaat 2019</b>    | <b>479</b>         | <b>318</b>     | <b>161</b>            |  | <b>183</b>       | <b>296</b>       | <b>628</b>        | <b>-149</b>                 |

Wij stellen u voor om:

1. De voorliggende Jaarrekening 2019 vast te stellen;
2. 43.000 euro te doteren aan de gevormde bestemmingsreserve voor het niet benutte deel van Persoonlijk Basis Budget over 2019;
3. 195.000 euro te doteren aan een te vormen bestemmingsreserve organisatieontwikkeling. Een en ander in lijn met het besluit van het Algemeen Bestuur van 6 februari 2019;
4. De bestemmingsreserve van 85.000 euro die gevormd is bij de Jaarrekening 2017 aan te houden en vrij te laten vallen in het boekjaar 2020 om de cao-stijging van 3,5 procent te kunnen opvangen;
5. 241.000 euro als resultaatuitkering aan de deelnemers uit te keren pro-rato verdeeld op basis van de daadwerkelijke deelnemersbijdrage over 2019.

De onderstaande tabellen geven het overzicht van de voorgestelde resultaattoewijding en de ontwikkeling van het eigen vermogen.

Tabel 1: Voorstel resultaat aanwending

(bedragen in x 1.000 euro)

| Onderwerp                                  | Bedrag     |
|--|------------|
| Resultaat 2019                             | 479        |
| Dotatie Algemene reserve                   |            |
| Bestemmingsreserve PBB                     | -43        |
| Bestemmingsreserve indexering cao-loon     |            |
| Bestemmingsreserve organisatieontwikkeling | -195       |
| <b>Resultaat voor uitkering</b>            | <b>241</b> |

Tabel 2: Ontwikkeling Eigen Vermogen

(bedragen in x 1.000 euro)

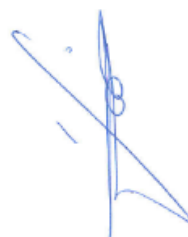
| Omschrijving           | 31-12-2018 | Toevoegingen | Ontrekkingen | Bestemming resultaat vorig boekjaar | 31-12-2019 |
|------------------------|------------|--------------|--------------|-------------------------------------|------------|
| Algemene reserve       | 700        | 0            | 0            | 0                                   | 700        |
| Bestemmingsreserve PBB | 133        | 0            | 0            | 43                                  | 176        |
| Bestemmingsreserve cao | 85         | 0            | 0            | 0                                   | 85         |
| <b>Totaal</b>          | <b>918</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>43</b>                           | <b>961</b> |

Klaaswaal, 25 maart 2020

Het dagelijks bestuur SVHW,



R.S. Heij MBA  
Directeur



J.L. van Driel  
Voorzitter



## 2.3 Visie

De visie schetst wat een organisatie wil zijn en wat de ambities en het gewenste en haalbare toekomstbeeld zijn. Daarnaast geeft de visie aan waar de organisatie voor staat en wat de kernwaarden zijn. SVHW staat voor:

### **Optimale samenwerking:**

SVHW wil een toonaangevend samenwerkingsverband zijn op het gebied van lokale belastingen. Hierbij zijn de continuïteit en het permanent verbeteren van de dienstverlening leidend. Wij zoeken actief samenwerking met andere overheden en aanvullende dienstverleners wanneer dit schaalvergroting en efficiency voordelen oplevert. Door optimale samenwerking kunnen we beter inspelen op veranderende en complexer wordende wet- en regelgeving en kosten besparen.

### **Klantgerichte dienstverlening:**

SVHW is dienstbaar en transparant in de dienstverlening naar deelnemers, particulieren, instellingen en bedrijven. SVHW heeft oog voor de belangen van zijn klanten. Door digitalisering van het belastingproces wil SVHW zijn vraagbaakfunctie en de contactmogelijkheden met particulieren, instellingen en bedrijven optimaliseren en hen zoveel mogelijk faciliteren bij het voldoen van de lokale belastingen. In de contacten met de deelnemers zoekt SVHW de verbinding en streeft nabijheid en een collegiale sfeer na.

### **Moderne werkgever:**

Als moderne werkgever hecht SVHW grote waarde aan het welzijn, de veiligheid en de persoonlijke ontwikkeling van haar medewerkers. Om de kwaliteit te waarborgen investeert SVHW continu in de kennisontwikkeling en het resultaatbewustzijn.

### **Kernwaarden:**

DABT = Dienstbaar, Aanspreekbaar, Betrouwbaar en Transparant.

## 2.4 Strategische doelstellingen

Het meerjarenperspectief van SVHW is het optimaliseren van de belastingopbrengst voor zijn deelnemers. SVHW heeft hierbij als strategie om een goed kwaliteitsniveau te bieden, waarbij een laag kostenniveau gehandhaafd blijft. Daarnaast moet de aard van de dienstverlening passen binnen de context van een veranderende omgeving en dient daarom continu doorontwikkeld worden. Als uitgangspunt probeert SVHW de ontwikkeling van de dienstverlening zoveel mogelijk binnen de exploitatie op te vangen (interne financiering), door continue verbetering van de effectiviteit en efficiency van de processen en het actief zoeken van samenwerking.

SVHW heeft hierbij de ambitie om zijn deelnemers te boeien en te binden door:

- de basis verder te versterken en de dienstverlening verder te optimaliseren (digitalisering, procesgericht werken, toegankelijkheid van gegevens);
- de deelnemers verder te ontzorgen door het breder aanbieden van het huidige takenpakket en daaraan gelieerde activiteiten;
- meerwaarde te bieden voor de deelnemers door het ter beschikking stellen van bij SVHW aanwezige informatie voor beleidsbepaling en sturing op de uitvoering.

Eén van de voorwaarden om een laag kostenniveau te kunnen handhaven is de aanwezigheid van schaalgrootte, door het handhaven dan wel uitbreiden van het aantal deelnemers. Daarnaast leidt

schaalgrootte ook tot vermindering van de kwetsbaarheid en het kunnen voldoen aan de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de medewerkers en het “in control” zijn van de interne organisatie. De eisen die gesteld worden aan de informatiebeveiliging en de auditing en de vakbekwaamheidseisen vanuit de Waarderingskamer zijn hier voorbeelden van.

Bij het toetreden van nieuwe deelnemers, is het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening voor de bestaande deelnemers van belang. Daarnaast moet uitbreiding voordelen opleveren voor de bestaande deelnemers en passend zijn binnen de ontwikkeling van SVHW. De strategie voor het verkrijgen van nieuwe deelnemers richt zich primair op nieuwe deelnemers binnen het gebied van het waterschap Hollandse Delta. Nieuwe deelnemers van buiten dit gebied zijn onder dezelfde voorwaarden echter ook gewenst, omdat hierdoor een breder niveau van kostendragers ontstaat.

## 2.5 Deelnemers

Met ingang van 1 januari 2019 is het deelnemersveld veranderd door gemeentelijke herindelingen (gemeenten Hoeksche Waard en Altena), uittredingen ten gevolge van gemeentelijke herindelingen (gemeenten Molenwaard en Zederik) en een toetreding (gemeente Westvoorne). Daarnaast is de RAD geen deelnemer meer, omdat deze gemeenschappelijke regeling na herindeling is opgegaan in de gemeente Hoeksche Waard. Per 31 december 2019 bedraagt het totaal aantal deelnemers aan SVHW 14, waarbij SVHW voor 8 gemeentelijke deelnemers de BAG verzorgt. De onderstaande tabel geeft een overzicht:

| Type deelnemer | Naam organisatie       | BAG deelnemer |
|----------------|------------------------|---------------|
| gemeenten      | Altena                 | Ja            |
|                | Alblasserdam           | Ja            |
|                | Albrandswaard          | Nee           |
|                | Barendrecht            | Nee           |
|                | Brielle                | Ja            |
|                | Goeree-Overflakkee     | Ja            |
|                | Hardinxveld-Giessendam | Nee           |
|                | Hellevoetsluis         | Ja            |
|                | Hoeksche Waard         | Ja            |
|                | Lansingerland          | Nee           |
|                | Krimpenerwaard         | Ja            |
|                | Nieuwkoop              | Ja            |
|                | Westvoorne             | Nee           |
| waterschap     | Hollandse Delta        | N.v.t.        |

## 2.6 Taken

De (vastgoed)gegevens van SVHW omvatten de gegevens van kadastrale percelen, gebouwen, eigenaren, gebruikers en geometrie, aangevuld met de specifieke gegevens (onder andere cyclorama en luchtfoto's) die nodig zijn voor de uitvoering van de taken van het SVHW. SVHW verzamelt, registreert en bewerkt deze gegevens. Ze zijn binnen de wettelijke kaders geactualiseerd beschikbaar voor de deelnemers.

SVHW verzorgt voor de deelnemers de volgende processen/producten:

- volledig uitvoering van overgedragen belastingtaken, inclusief het adviseren over fiscale zaken, verordeningen en dergelijke;
- volledige uitvoering van de Wet WOZ inclusief de waardebeoordeling;
- leveren van ramingen WOZ/waarden en overige belastingeenheden ten behoeve van de begroting;
- het verzorgen van de financiële administratie van de belastingopbrengsten inclusief de jaarlijkse accountantsverklaring;
- verwerken van bevolkingsmutaties, omgevingsvergunningen, kadastrale mutaties et cetera in de belastingbestanden;
- volledige uitvoering van de BAG;
- registratie van publiekrechtelijke beperkingen (WKPb), vervalt in 2021;
- maken van aanslagen, waarde beschikkingen, afhandelen telefonische/schriftelijke vragen/reacties op aanslagen/waarde beschikkingen, afhandelen bezwaar- en beroepschriften;
- invorderen van aanslagen, automatische incasso's en beoordelen van kwijtscheldingsverzoeken;
- het beschikbaar stellen aan de deelnemers van kadastrale kaarten, cyclorama foto's van alle gebouwen, luchtfoto's van de hele gemeente en het leveren van vastgoedinformatie voor beheersystemen van de gemeente;
- publicatie van digitale bestemmingsplannen voor een aantal deelnemers.

De tabel op de volgende bladzijde geeft een overzicht van de verschillende belastingsoorten, die SVHW per 1 januari 2020 per deelnemer heft en int. Daarnaast is per deelnemer aangegeven of SVHW de BAG, de WKPb en/of WOZ administratie (inclusief waardebeoordeling) uitvoert.

| OVERZICHT BELASTINGEN SVHW 2020 |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
|---------------------------------|------------------|-------------|---------------|-------------|-----------------------------|---------|------------------------------|--------------------|------------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------|-----------|---------------------------------|--------------------------|--------------------|------------|---------------------|-----------------|--|
| BAG/WKPb/WOZ<br>Belastingsoort  | Deelnemer        |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
|                                 | Aalborg (Altena) | Ablasserdam | Albrandswaard | Barendrecht | Binnenmaas (Hoeksche Waard) | Brielle | Cromstrijen (Hoeksche Waard) | Goeree Overflakkee | Hardinxveld-Giessendam | Hellevoetsluis | Korndijk (Hoeksche Waard) | Krimpenerwaard | Lansingerland | Nieuwkoop | Oud-Beijerland (Hoeksche Waard) | Strijen (Hoeksche Waard) | Werkendam (Altena) | Westvoorne | Woudrichem (Altena) | Hollandse Delta |  |
| BAG                             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| WKPb                            |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| WOZ                             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| OZB                             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Ondernemersfonds                |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| RZB                             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Rioolheffing eigenaar           |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Rioolheffing gebruiker          |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Afvalstoffenheffing             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| * diftar afv. DEF               |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Reinigingsrechten               |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| * diftar rein. DEF              |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Hondenbelasting                 |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Precariobelasting               |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Forensenbelasting               |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Grafrechten                     |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Toeristenbelasting              |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Dagtoeristenbelasting           |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Watertoeristenbelasting         |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Reclamebelasting                |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| BIZ                             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Baatbelasting                   |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Watersysteemheffing             |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Wegenheffing                    |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Zuiveringsheffing               |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |
| Verontreinigingsheffing         |                  |             |               |             |                             |         |                              |                    |                        |                |                           |                |               |           |                                 |                          |                    |            |                     |                 |  |



## 2.7 Kengetallen

De ontwikkeling van SVHW in de afgelopen jaren wordt weergegeven in de onderstaande tabel:

| Onderwerp                                | 2019     | 2018    | 2017    | 2016    | 2015    |
|--|----------|---------|---------|---------|---------|
| Begroting exploitatiekosten (x € 1.000)  | 12.394   | 12.349  | 12.463  | 12.349  | 12.246  |
| Realisatie exploitatiekosten (x € 1.000) | 12.475   | 12.059  | 12.302  | 12.012  | 12.157  |
| Begroting baten (x € 1.000)              | 12.712   | 12.349  | 12.463  | 12.349  | 12.246  |
| Realisatie baten (x € 1.000)             | 12.954   | 12.648  | 12.885  | 12.239  | 12.200  |
| Resultaat (x € 1.000)                    | 479      | 589     | 583     | 227     | 43      |
| Bezetting (FTE) per 31 december          | 78,2     | 77,3    | 74,0    | 77,8    | 76,4    |
| Ziekteverzuim (ex. Zwangerschapsverlof)  | 3,7% (1) | 3,4%    | 3,4%    | 2,8%    | 2,9%    |
| Aantal ontvangen klachten                | 6        | 11      | 16      | 18      | 32      |
| Aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten  | 1        | 8       | 10      | 6       | 6       |
| Gerealiseerd belastingvolume (x €1.000)  | 385.729  | 376.304 | 374.286 | 369.625 | 364.319 |
| Aantal aanslagen (x 1.000)               | 3.576    | 3.628   | 3.438   | 3.305   | 3.195   |
| Aantal biljetten (x 1.000)               | 701      | 738     | 985     | 918     | 920     |

(1) incl. 1,86% niet werk gerelateerd langdurig verzuim (> 6 weken), dit bedroeg in 2017 1,2% en in 2018 1,73%

## 2.8 Bestuur

### 2.8.1 Algemeen Bestuur

Het Algemeen Bestuur vertegenwoordigt de verschillende deelnemende organisaties en is het hoogste bestuursorgaan. Het Algemeen Bestuur heeft als taak om het beleid vast te stellen en te controleren of het juist wordt uitgevoerd. De samenstelling van het Algemeen Bestuur is per 31 december 2019 als volgt:

- De heer P.J. Kome heemraad waterschap Hollandse Delta
- De heer J.L. van Driel heemraad waterschap Hollandse Delta
- De heer P.J. Verheij wethouder gemeente Alblasterdam
- De heer M. Goedknegt wethouder gemeente Albrandswaard
- De heer J.P. Tanis wethouder gemeente Altena
- De heer N. Bults wethouder gemeente Barendrecht
- De heer R. van der Kooi wethouder gemeente Brielle
- De heer T. Boerman wethouder gemeente Hardinxveld-Giessendam
- Mevrouw M. den Brok wethouder gemeente Hellevoetsluis
- De heer P.J. van Leenen wethouder gemeente Hoeksche Waard
- Mevrouw M.G. Boere-Schoonderwoerd wethouder gemeente Krimpenerwaard
- De heer A. Abee wethouder gemeente Lansingerland
- De heer F. Buijserd burgermeester gemeente Nieuwkoop
- De heer P. Feller wethouder gemeente Goeree-Overflakkee
- Mevrouw J.D. de Jongh-de Champs wethouder gemeente Westvoorne

Het Algemeen Bestuur vergadert in Klaaswaal en is in 2019 vijfmaal bijeen geweest.



## 2.8.2 Dagelijks Bestuur

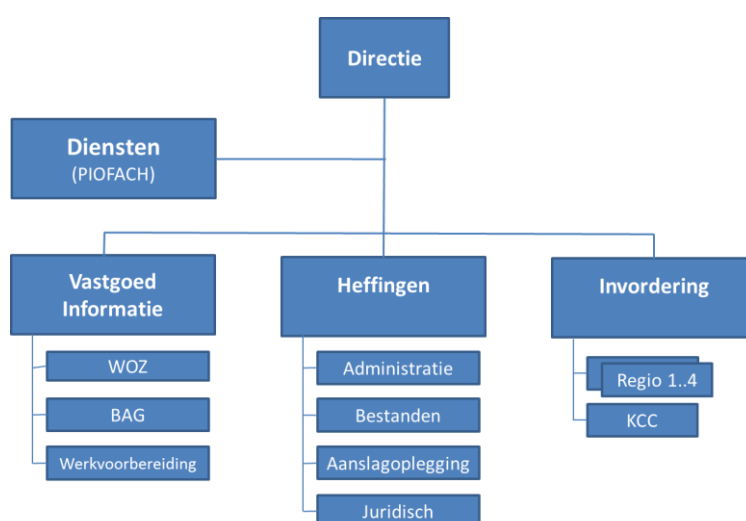
De leden van het Dagelijks Bestuur zijn door en vanuit de leden van Algemeen Bestuur aangewezen. Het Dagelijks Bestuur bepaalt onder andere de instructies en de regels voor de uitvoering van de taken en de bedrijfsvoering van SVHW. De samenstelling van het Dagelijks Bestuur en portefeuillevverdeling zijn per 31 december 2019 als volgt:

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| • De heer J.L. van Driel  | voorzitter                             |
| • De heer P.J. van Leenen | plaatsvervangend voorzitter            |
| • Mevrouw M. den Brok     | personele aangelegenheden              |
| • De heer N. Bults        | financiën/externe ontwikkelingen       |
| • De heer M. Goedknecht   | bedrijfsvoering/interne ontwikkelingen |

Het Dagelijks Bestuur vergadert in Klaaswaal en is in 2019 zesmaal bijeen geweest.

## 2.9 Organogram

De organisatie van SVHW bestaat uit drie vakafdelingen en een groep met ondersteunende staf, waarin de interne bedrijfsvoeringsfuncties (PIOFACH) zijn ondergebracht. Binnen de vakafdelingen zijn de activiteiten geclusterd in teams, waarbij meewerkende coördinatoren zorg dragen voor de taakverdeling en de onderlinge afstemming. Het Management Team, bestaande uit de directie, de controller en de drie afdelingshoofden, draagt zorg voor de overkoepelende sturing van de werkzaamheden. De onderstaande figuur geeft het organogram van het SVHW weer.



## 2.10 Medewerkers

De medewerkers vormen het hart van de organisatie. Daarom wordt er continu gewerkt aan de kennisverbreding en –verdieping door het volgen van opleidingen, het houden van workshops en een intern stageprogramma. SVHW besteedt ook aandacht aan de niet-vakinhoudelijke ontwikkeling door middel van zogenaamde periodieke themabijeenkomsten. De medewerkers kunnen tevens gebruik maken van het in de cao vastgelegde persoonsgebonden basisbudget voor opleiding, ontwikkeling, loopbaan en vitaliteit met als doel: continuïteit geven aan de eigen inzetbaarheid.

## 2.11 Bedrijfsvoering SVHW

### 2.11.1 Primaire processen

#### Aanslagoplegging

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

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

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

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

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

Ondanks het bovenstaande verliep de aanslagoplegging verder goed. De onderstaande tabel geeft een overzicht van een aantal kentallen van het eerste kwartaal 2019. In dit kwartaal ligt de traditionele piek van de aanslagoplegging

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

Het saldo van het aantal aanslagbiljetten is ten gevolge van de uittreding van de gemeenten Molenwaard en Zederik en de toetreding van de gemeente Westvoorne gedaald met 19.455 biljetten. Het opgelegde belastingvolume van 324 miljoen euro is ondanks het lagere aantal aanslagbiljetten ten opzichte van 2018 licht gestegen. Dit wordt vooral veroorzaakt door areaaluitbreidingen,

tariefstijgingen en een aantal aanvullende belastingen. Door een verdere groei van het gebruik van MijnOverheid is 39,78 procent van de aanslagen via MijnOverheid verspreid. In de resterende maanden van 2019 zijn de aanvullende kohieren opgelegd, waardoor er uiteindelijk bijna 386 miljoen euro aan belastingopbrengst is gerealiseerd en 700.746 aanslagbiljetten zijn verspreid.

Het percentage beschikte objecten per eind februari bedroeg 99,4 procent en is daarmee beduidend hoger dan de 95 procent, die de Waarderingskamer als eis stelt. Het percentage gewaardeerde/beschikte objecten bedroeg over geheel 2019 99,83 procent.

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

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

In de periode na de aanslagoplegging heeft SVHW de telefonische openingstijden verruimd en de bezetting van het KCC verhoogd met tijdelijk personeel. Mede daardoor werden de telefonische reacties op de "piekdag" voor 90 procent binnen één minuut aangenomen (norm 80 procent binnen één minuut) en bedroeg de gemiddelde wachttijd 14 seconden.

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

In 2019 zijn er evenals in 2018 geen inloopavonden op locatie van de deelnemers geweest. Naar aanleiding van de teleurstellende bezoekersaantallen in 2016 en 2017 is er in 2018 geconcludeerd, dat het alleen zinvol is om een inloopavond te organiseren in het geval van bijzondere omstandigheden. Er waren in 2019 twee gemeentelijke herindelingen en één toetreding, maar de betreffende deelnemers vonden het niet noodzakelijk om een inloopavond te organiseren. Dit beeld is in de telefonische contacten en in de contacten via de website bevestigd, want het aantal extra vragen in verband met de herindelingen en toetreding was verwaarloosbaar.

### **Uitvoering WOZ**

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

SVHW blijft bovendien in staat om de WOZ-uitvoeringskosten per object laag te houden. Uit het in april uitgevoerde benchmarkonderzoek van de Waarderingskamer blijkt namelijk, dat de WOZ-uitvoeringskosten van SVHW per object (10,72 euro) ver beneden het landelijk gemiddelde (14,57 euro) liggen: ruim 26% procent. Daarnaast blijkt uit de gegevens van de Unie van Waterschappen dat de gemiddelde landelijke perceptiekosten in 2018 3,7 procent bedroegen en die van SVHW 2,9% (gecorrigeerd met de doorbelaste WOZ-kosten vanuit het Ministerie van BZK en de resultaatuitkering over 2018 bedroeg dit 2,1%)

De Waarderingskamer inventariseert jaarlijks in april de wijze waarop de wet WOZ wordt uitgevoerd en rapporteert dit in kentallen. Hieruit blijkt dat SVHW vrijwel op alle fronten beter scoort dan het landelijke gemiddelde. De onderstaande tabel geeft het overzicht (cijfers 2019 per 15 april en cijfers 2018 over geheel 2018):

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

Alleen de gemiddelde afhandelingstermijn per bezwaar ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. Dit wordt hoogstwaarschijnlijk veroorzaakt, doordat SVHW in 2019 niet direct is gestart met de afhandeling, maar heeft gewacht totdat de bezwaartermijn was gesloten. Ondanks de ontstane achterstand volgens de cijfers meer dan is goed gemaakt, heeft het wel geleid tot een langere gemiddelde doorlooptijd

De onderstaande tabel geeft de WOZ-bezwaarpercentages over geheel 2019:

| Vergelijk percentage objecten onder bezwaar 2018-2019 (% van totaal WOZ-objecten) |           |      |           |      |
|---|-----------|------|-----------|------|
| Item  | 2018      |      | 2019      |      |
|   | Landelijk | SVHW | Landelijk | SVHW |
| Woningen onder bezwaar  | 2,2%      | 1,4% | 2,5%      | 1,5% |
| Niet woningen onder bezwaar   | 5,3%      | 3,3% | 5,4%      | 3,3% |

#### Overige bezwaren en verzoekschriften

Het aantal ontvangen overige bezwaar- en verzoekschriften bedroeg over 11.626 (exclusief 10.000 ambtshalve bezwaren ten gevolge van een publicatie van een foutieve OZB-verordening), wat een verdere daling is ten opzichte van 2018, toen dit 17.150 bedroeg. De afname van dit aantal werd in belangrijke mate veroorzaakt door de invoering van het automatisch ontheffen/verminderen, waarbij SVHW als aanvullende dienstverlening op van basis van mutaties vanuit de BRP (Basis Registratie Personen) de daarvoor in aanmerking komende belastingen automatisch aanpaste. De burgers hoefde

daardoor dus geen bezwaar- of beroepschrift meer in te dienen. Het aantal nog niet afgedane bewaren- en verzoekschriften bedroeg 298 (2018: 199) en was voornamelijk WOZ-gerelateerd.

### No Cure No Pay (NCNP) bureaus

Een punt van zorg blijft het percentage bezwaren, dat wordt ingediend door de zogenaamd NCNP bureaus. De onderstaande tabel geeft het overzicht van 2018 en 2019

| Vergelijk aandeel NCNP bureaus 2018-2019 (% van ingediende bezwaren) |           |               |           |              |
|--|-----------|---------------|-----------|--------------|
| Item   | 2018      |               | 2019      |              |
|  | Landelijk | SVHW          | Landelijk | SVHW         |
| NCNP woningen  | 32,3%     | 34,94% (1123) | 35,5%     | 35,4% (1243) |
| NCNP niet woningen   | 34,8%     | 36,52% (325)  | 35,6%     | 46,5% (386)  |

Het verdienmodel van deze bureaus bestaat uit de proceskostenvergoeding, die zij voor indiening en afhandeling van bezwaren en beroepen ontvangen. Deze ontwikkeling leidt tot een overschrijding van de proceskostenvergoeding van 106.000 euro.

SVHW ontplooit samen met andere belastingkantoren initiatieven om burgers meer zelf bezwaar te laten maken in plaats van hiervoor een NCNP bureau te machtigen. Dit gebeurt onder andere door het laagdrempelig maken van het WOZ-proces.

Daarnaast zoekt de wetgever naar mogelijkheden om de proceskostenvergoedingen, die aan NCNP bureaus worden vergoed, te verminderen. Daartoe is door de minister van Rechtsbescherming een onderzoeksopdracht gegeven aan het WODC. Het onderzoek beoogt om inzicht te bieden in de werkwijze en het verdienmodel van de NCNP-bureaus en in de administratieve lasten en kosten (in geld en tijd) voor gemeenten en de Belastingdienst. De vraag of het wenselijk is om het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) aan te passen en zo ja, op welke manier, is afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek. Het onderzoek zal naar verwachting worden afgerond in juli 2020

### 2.11.2 Doelstellingen 2019

De belangrijkste doelstellingen waren als volgt in de Begroting 2019 opgenomen:

- Handhaven van de schaalgrootte:
  - Binden en boeien van de huidige deelnemers;
  - Volgen van ontwikkelingen bij gemeenten, die hun belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren.
- Basis op orde:
  - Verdere versterking processen en digitalisering (richting 1: processen, ketengericht werken, gegevensuitwisseling);
  - Compleetheid en juistheid van administraties en registraties;
  - Ontwikkeling primaire systemen in samenhang met landelijk stelsel van basisregistraties;
  - Voorbereiding ISAE-3402 implementatie.
- Dienstverlening:
  - Uitvoeren van de dienstverlening conform DVO;
  - Verdere uitvoering van voor SVHW relevante onderdelen van de Digitale Agenda 2020;
  - Verdere ontwikkeling van het digitale kanaal (o.a. ontsluiten Klantdossier);
  - Sociaal invorderen /stroomlijning invorderingsproces;
  - Invulling/onderzoek richting 2 en 3;

- Uitvoering Wet WOZ:
  - Verdere implementatie van de interactieve WOZ;
  - Continueren voorbereidingen voor waarden op gebruikersoppervlak.
- Samenwerking:
  - Continueren samenwerking collega belastingkantoren;
  - Identificeren en waar mogelijk benutten van samenwerkingsmogelijkheden met andere instanties.
- Personeel:
  - Competentie ontwikkeling;
  - Implementatie aanpassingen ten gevolge van invoering Wnra.

### 2.11.3 Schaalgrootte

#### **Binden en boeien**

Om inzicht te krijgen in de beleefde klantwaarde heeft KokxDeVoogd onder de deelnemers een onderzoek uitgevoerd. Hieruit bleek dat bij de deelnemers de tevredenheid en het vertrouwen in SVHW overheerst. Men herkent duidelijk de diverse verbeteringen over de afgelopen jaren. Samengevat wordt gesteld: “ga zo door”. Van inwoners en bedrijven ontvangen deelnemers nauwelijks reacties of klachten. Op bestuurlijk niveau verloopt de samenwerking probleemloos en worden de openheid en nabijheid op prijs gesteld. Op ambtelijk niveau waardeert men de samenwerking, maar men geeft wel aan dat SVHW’s communicatie in sommige gevallen pro-actiever kan. Ondanks het algemene positieve beeld bleek, dat elke deelnemer bij het doorvragen tijdens de gesprekken wel enkele verbeterpunten kon noemen. Dit biedt handvatten om de dienstverlening verder te verbeteren.

Inmiddels is SVHW bezig met het doorvoeren van de verbeterpunten. In dat verband kunnen de start van de reflectiegroep Managementinformatie, waarin de deelnemers samen met SVHW het huidige managementinformatie portaal verbeteren, en de invoering van een meldingssysteem voor deelnemersvragen worden genoemd.

In het kader van het binden en boeien van de deelnemers heeft SVHW drie inloopavonden georganiseerd voor de raadsleden, leden van de verenigde vergadering en bestuurders van de deelnemers. Tijdens de inloopavonden kreeg men een kijkje in de keuken van SVHW. Niet alleen werden SVHW, de werkprocessen en de “tools” nader toegelicht, maar kon men ook kennis maken met een aantal medewerkers.

Naast deze inloopavonden heeft SVHW een themabijeenkomst georganiseerd over het inzetten van de belastingen als instrument voor de verduurzaming en samen met het Kadaster een themabijeenkomst over de wijzigingen in Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (WKPB).

#### **Ontwikkeling deelnemersbestand**

In 2019 is SVHW gestart met een gewijzigd deelnemersbestand: naast het waterschap Hollandse Delta zijn er dertien gemeentelijke deelnemers. SVHW blijft de contacten onderhouden met de gemeenten, die binnen het waterschapgebied en/of aanpalend aan het werkingsgebied liggen en zelf nog de belastingtaak uitvoeren.

#### 2.11.4 Basis op orde

##### **Verdere versterking van processen en digitalisering**

SVHW heeft maatregelen getroffen voor het verder automatiseren/digitaliseren en verbeteren van de processen. In dat verband kunnen onder andere de verdere ontwikkeling van het interne medewerkersportaal en de digitale postmodule, de digitalisering van het kwijtscheldingsproces, de procestrainingen en de proceswerkgroepen worden genoemd.

Naast de bovenstaande activiteiten is een team van medewerkers, de ondernemingsraad en het MT van SVHW bezig met het treffen van voorbereidingen om met ingang van 2020 gefaseerd over te gaan naar een procesgerichte organisatie met zelforganiserende teams. Het team heeft een concept grondplaat voor de organisatie inrichting opgesteld, die vervolgens in meerdere inloopsessie met de medewerkers besproken en verder verfijnd is. 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. SVHW wordt hierbij ondersteunt door een externe partij. Op deze manier geeft SVHW invulling aan het door het Algemeen Bestuur op 15 november 2018 vastgestelde ontwikkeldocument (richting 1).

##### **Compleetheid en juistheid van gegevens**

De in 2018 ingezette lijn van leegstandcontroles, het verhelpen van stopcodes en de controle van object gegevens is in 2019 gecontinueerd. Dit geldt ook voor de veldcontroles, die de SVHW taxateurs uitvoeren, waardoor de WOZ-gegevens worden geoptimaliseerd en er inzicht wordt opgebouwd van de lokale omstandigheden.

SVHW heeft zich teruggetrokken uit de pilot KNOOP+, die Dataland uitvoerde. KNOOP+ beoogde een knooppunt te zijn voor de ontsluiting en bevraging van objectgegevens vanuit meerdere basisregistraties waardoor er afwijkingen of ontbrekende gegevens konden worden geconstateerd. De tegenvallende resultaten, de overgang van Dataland naar het Kadaster en daarmee het onduidelijke perspectief waren de redenen om te stoppen. SVHW zal het reeds bij SVHW aanwezige GeoWeb nu gaan gebruiken voor het (geografisch) vergelijken van kaartlagen, luchtfoto's en objectgegevens. GeoWeb staat ook ter beschikking van de deelnemers.

##### **Ontwikkeling primaire systemen**

SVHW heeft de voorbereidingen getroffen voor de aansluiting op de Landelijke Voorziening BAG 2.0. Dit gebeurt op basis van een nieuw koppelvlak. Inhoudelijk verandert de BAG niet veel. Wel is het moment van BAG 2.0 aangegrepen om een aantal ingrijpende technische wijzigingen door te voeren. De aansluiting is per eind januari 2020 gerealiseerd.

Voor de aanslagoplegging voor het waterschap maakt SVHW voor de inliggende niet aan SVHW deelnemende gemeenten gebruik van WOZ-gegevens die vanuit de landelijke voorziening WOZ (LV-WOZ) worden aangeleverd. Het huidige bestandsformaat (Stuf-WOZ) wordt met ingang van 1 januari 2021 vervangen door berichtenverkeer. Deze wijziging heeft grote gevolgen voor de inrichting van de belastingapplicatie. De afgelopen jaren is er in goede samenwerking met collega belastingkantoren en de leverancier Centric een gefaseerd traject doorlopen om dit in te voeren. Eind 2019 is laatste benodigde aanpassing opgeleverd. SVHW is januari 2020 gestart met de implementatie en testen van de aanpassing.



In de komende jaren (naar verwachting tot 2025) is er sprake van een ontwikkeling naar een samenhangende objectregistratie (SOR). Het is een ontwikkeling waarbij de registraties WOZ, BAG, BGT en BOR met elkaar worden geïntegreerd. Dit om de eenduidigheid, kwaliteit en toegevoegde waarde van de registraties te verbeteren. Deze ontwikkeling heeft potentieel grote gevolgen voor de wijze waarop de systemen, de processen, de informatie uitwisseling en de samenwerking binnen en tussen de deelnemers en SVHW ingericht worden.

Om te kunnen anticiperen op deze ontwikkeling is er in opdracht van het Algemeen Bestuur een verkenning onder de deelnemers uitgevoerd of er voldoende draagvlak zou zijn om gezamenlijk (deelnemers en SVHW) een onderzoek te doen naar mogelijke inrichtingsscenario's voor de SOR. Er bleek dat er onvoldoende gemeenschappelijk draagvlak waarop het Algemeen Bestuur besloot om een brief naar de deelnemende Colleges te sturen om alsnog in te stemmen met een onderzoek. Inmiddels (februari 2020 euro) is duidelijk geworden, dat de VNG ook van plan is om een vergelijkbaar onderzoek uit te voeren, waarop het Algemeen Bestuur besloten heeft om deze ontwikkeling eerst af te wachten.

Vanwege de technische veroudering van het telefoniesysteem is SVHW per 1 november 2019 gebruik gaan maken van een nieuw telefonie systeem waarbij eveneens de Interactieve Voice Respons (IVR) is aangepast. Hierdoor ontstaan meer mogelijkheden voor 24/7 zelfservice voor de bellers. Door registratie van inkomende gesprekken wordt een historie opgebouwd, waarmee SVHW de dienstverlening verder kan optimaliseren. De invoering ging wel gepaard met enkele kinderziektes, waardoor in een enkel geval de routing van inkomende telefoongesprekken niet optimaal verliep. Deze zaken zijn zo snel mogelijk ter hand genomen.

De migratie van Baseline Informatiebeveiliging Beveiliging (BIG) naar Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is afgelopen jaar doorgevoerd. Daarbij zijn de maatregelen verder ter hand genomen. Eind 2019 was 50 procent van maatregelen, waaronder die voor de grootste risico's, geheel geïmplementeerd, was 39 procent deels geïmplementeerd, 9 procent ingepland en 2 procent niet van toepassing. De afronding van de resterende BIO maatregelen staat nu ingepland voor 2020.

#### **Vorbereiding ISAE-3402 implementatie**

Onder deze kop bundelt SVHW de initiatieven die er op gericht zijn om de interne controle te professionaliseren, de proces- en risico beheersing nog verder te ontwikkelen en te voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving van de rechtmatigheidsverantwoording van de jaarrekening. Uiteindelijk moet het resultaat ook zijn, dat SVHW hierdoor gaat voldoen aan de ISAE-3402. Uiteraard worden deze initiatieven in samenhang gebracht met de organisatie ontwikkeling (zie verder ook onder het kopje "Verdere versterking van processen en digitalisering" van deze paragraaf). SVHW heeft hierbij in 2019 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Quickscan Rechtmatigheid (oktober 2019): deze had tot doel om de maatregelen te identificeren, die SVHW moet treffen om te kunnen voldoen aan nieuwe rechtmatigheidseisen, en is uitgevoerd in samenhang met de interim controle van de accountant;
- Voortgangs IT-audit (november-december 2019): deze had tot doel om te bepalen in hoeverre SVHW de aanbevelingen van de eerdere IT-Audit al had geïmplementeerd.
- Start doorontwikkeling Verbijzonderde Interne Controle (VIC) (december 2019): In deze doorontwikkeling zijn de resultaten van de Quickscan betrokken.

Daarnaast hebben de DigiD-audit (november 2019) en de Suwinet audit (november 2019) plaatsgevonden.



## 2.11.5 Dienstverlening

### Uitvoering

In de zomermaanden is het klanttevredenheidsonderzoek onder inwoners en bedrijven afgerond. De resultaten zijn gepresenteerd in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 9 oktober 2019. Het onderzoek is uitgevoerd door GBBO in co-creatie met SVHW. Uit het onderzoek bleek, dat SVHW voor zijn dienstverlening beter scoort dan het landelijke gemiddelde en tegelijkertijd werden er voldoende handvatten aangegeven om de dienstverlening verder te verbeteren. Landelijke metingen over de kwaliteit van overheidsdienstverlening tonen aan dat individuele organisaties en ketendienstverlening tussen de 2008 en 2015 worden gewaardeerd tussen een 6,6 en een 7,1. De onderstaande tabel geeft de resultaten:

| Proces Aanslagoplegging                     | Score | Proces Bezwaar maken                                | Score |
|---|-------|---|-------|
| 1a. betalen via MijnSVHW: IDEAL             | 7,4   | Gelijk gekregen (gegrond)                           | 8     |
| 1a. AIC instellen via MijnSVHW              | 7,6   | Gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond) | 6,5   |
| 1b. betalen via QR code op aanslagbiljet    | 6,9   | Geen gelijk gekregen (ongegrond)                    | 6,1   |
| 1b. betalen via IDEAL link via MijnOverheid | 8,3   | Kwaliteit uitspraakbrief                            | 7,2   |
| 1c. betalen via vooraf ingesteld AIC        | 8     |   |       |
| 1c. betalen via eigen overboeking           | 7,3   |   |       |
|   |       | Proces Automatisch Ontheffen en Verminderen         | Score |
|   |       | Totale proces                                       | 8     |
|   |       | Kwaliteit AOV-brief                                 | 8,1   |

Als nuance kan bij de resultaten van SVHW worden opgemerkt dat nog niet alle dienstverleningsprocessen zijn onderzocht. Vooral het dwanginvorderingsproces zou wellicht een lagere waardering kunnen krijgen.

### Verdere uitvoering van voor SVHW relevante onderdelen van de Digitale Agenda 2020

Door de verdere ontwikkeling en het toegankelijk maken van het digitale kanaal en de ontwikkelingen op het gebied van het sociaal invorderen heeft SVHW in 2019 uitvoering gegeven aan de gemeentelijk I-Visie, zoals die in juni 2015 door de VNG is vastgesteld:

*'Een lokale overheid die ook digitaal de meest nabije overheid is en (daarmee) samen met inwoners en ondernemers vormgeeft aan de samenleving. Door op een slimme en innovatieve manier gebruik te maken van informatietechnologie, sluiten de uitvoeringspraktijk en de bestuurlijke praktijk aan bij wat maatschappelijk gevraagd wordt.'*

### Verdere ontwikkeling (van het digitale kanaal)

In 2019 heeft SVHW het automatisch ontheffen/verminderen uitgebreid tot een aantal gebruikersbelastingen. Bij gewijzigde omstandigheden (zoals verhuizing, alleen gaan wonen en overlijden) past SVHW, voor zover de belastingverordeningen dit niet beperken, automatisch de aanslag naar beneden aan. De belastingbetaler ontvangt hierover een brief. Dit is een vorm van aanvullende dienstverlening, aangezien de belastingbetaler volgens de wet binnen zes weken na het optreden van een wijziging zelf een verzoek moet doen om aanspraak te kunnen maken op vermindering of ontheffing. Dit kan nu achterwege blijven. Deze dienstverlening is nu mogelijk, omdat SVHW via de koppelingen met de basisregistraties al na één dag weet dat iemand verhuisd is of dat de samenstelling van een huishouden is veranderd. Het principe van enkelvoudig vastleggen en meervoudig gebruik van gegevens wordt hiermee in de praktijk toegepast.

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

Door technische problemen is SVHW er niet in geslaagd om voor de aanslagoplegging 2020 alle uitgaande correspondentie op te nemen in het digitale klantdossier. Vooralsnog zijn alleen het aanslagbiljet en het taxatierapport beschikbaar. SVHW zal nu de problemen zo snel mogelijk na de aanslagoplegging in 2020 proberen op te lossen.

### **Sociaal invorderen/stroomlijning invorderingsproces**

Ondanks de economische groei blijven er vrij hardnekkige “kwetsbare groepen” in de samenleving. Onder andere door decentralisaties in het sociale domein wordt van de lokale overheden verwacht dat zij een actieve invulling geven aan de zorgplicht voor deze “kwetsbare groepen”. Hierbij ontstaat een maatschappelijke trend met betrekking tot het meer sociaal invorderen. SVHW heeft al diverse maatregelen getroffen om deze groepen tegemoet te komen en daarmee problemen proberen te voorkomen (zoals verlengde betalingstermijnen, automatische incasso, betalingsregelingen, verhoging betaalgemak door iDEAL betaling, automatische kwijtschelding, convenanten telefonische bereikbaarheid en vereenvoudiging teksten aanmaningen en dwangbevelen).

Om betalingsproblemen te verminderen heeft SVHW een pilot geïnitieerd om na het verzenden van de aanmaning alsnog de mogelijkheid te bieden voor het afgeven van een automatische incasso. Dit heeft als grote voordeel dat de belastingschuldige alsnog gespreid kan betalen, waardoor voorkomen wordt dat de belastingschuldige verder in het dwanginvorderingstraject raakt en de problemen toenemen. Op basis van de resultaten heeft het Algemeen Bestuur besloten om ook in 2020 de afgiftetermijn te verlengen.

Daarnaast heeft SVHW een convenant gesloten met schuldhulpverleningsinstanties. Het convenant is gericht op versnellen van het minnelijke traject, waardoor er wordt voorkomen dat de schulden aan SVHW verder oplopen als gevolg van invorderingsmaatregelen waar invorderingskosten voor worden berekend. Verder zijn de teksten van de aanmaning en het dwangbevel vereenvoudigd als onderdeel van het SVHW project “Klare Taal”.

SVHW heeft het Webis insolventie register geïmplementeerd, waardoor SVHW een actueel inzicht heeft in faillissementen en schulden. Naast een verdere digitalisering van de werkprocessen geeft dit ook een impuls aan de dienstverlening. SVHW in namelijk staat om meer maatwerk te leveren in het invorderingsproces en nodeloze vorderingen kunnen zoveel mogelijk worden voorkomen.

Het kwijtscheldingstraject is inmiddels vrijwel helemaal gedigitaliseerd. Hierdoor is de verwerkingstermijn verder verkort en ontvangt de aanvrager eerder een beslissing. Als extra service verstuurt SVHW een ontvangstbevestiging van de aanvraag.

Tot slot heeft SVHW het betaalgemak vergroot door het in de aanslag opnemen van een IDEAL betaallink (digitale aanslag) of een QR-code (papieren aanslag).

### 2.11.6 Uitvoering Wet WOZ

#### **Verdere implementatie van de interactieve WOZ**

SVHW heeft het informele contact WOZ-waarde (ICW) en de voormeldingen gecontinueerd. Bij het ICW wordt men in gelegenheid gesteld om via "MijnSVHW" aan te geven wanneer men door SVHW teruggebeld wil worden in verband met vragen over de WOZ-beschikking. Tevens bestaat de mogelijkheid om relevante informatie en documenten te uploaden. Er waren 199 belafspraken (2018: 186) en in 35 procent van de gevallen had dit een aanpassing van de WOZ-waarde tot gevolg (2018: 33 procent). Bij de voormeldingen kan men via het digitale loket de objectkenmerken controleren en de WOZ-waarde inzien, voordat de daadwerkelijke aanslagoplegging plaats vindt. Eventuele wijzigingen kunnen via het digitale loket worden doorgegeven. Dit geeft een verdere impuls aan de actualiteit van de bestanden.

#### **Continueren voorbereidingen voor waarden op gebruikersoppervlak**

SVHW heeft verdere uitvoering gegeven aan het project "omzetting m3 naar m2". In 2022 dient SVHW namelijk gereed te zijn voor het waarden op basis van het gebruiksoppervlak (m2) in plaats van de inhoud (m3). Dit is vooralsnog goed haalbaar.

### 2.11.7 Samenwerking

Het actief zoeken van de samenwerking door SVHW komt voort uit de gedachte, dat er efficiënt omgegaan moet worden met publieke middelen en dat sommige ontwikkelingen te groot of te kostbaar zijn voor SVHW zelf.

#### **Continueren samenwerking collega belastingkantoren**

Ook in 2019 is de samenwerking tussen de "Centric" gemeentelijke/waterschapsbelastingkantoren succesvol gebleken. De ontwikkeling van de afname functionaliteit van de LV-WOZ, het prioriteren van de ontwikkelingsagenda van Centric, de uitvoering van Privacy Impact Assessments (PIA's) bij leveranciers, afstemming met het Kadaster en de waarderingskamer zijn hierbij enkele voorbeelden.

#### **Identificeren/benutten van samenwerkingsmogelijkheden met andere instanties**

Ook heeft SVHW contact met andere overheidsorganisaties om eventueel taken gezamenlijk uit te voeren om de kwetsbaarheid en de kosten te verlagen. In 2019 zijn op ambtelijk niveau verkennende gesprekken gevoerd, die in 2020 nader worden geconcretiseerd.

### 2.11.8 Personeel

#### **Competentie ontwikkeling**

In het kader van de organisatieontwikkeling geeft SVHW de medewerkers handvatten om zichzelf te ontwikkelen. Hiermee worden zij in positie gebracht om met positieve en functionele energie duurzaam te kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van SVHW. Enerzijds gaat het om workshops op het gebied van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid en anderzijds vinden er teamenergie sessies plaats.

Alle medewerkers hebben een in-huis training procesgericht werken gevolgd en iedere medewerker maakt onderdeel uit van één of meerdere werkgroepen voor procesverbetering. Op deze manier wordt er actief gewerkt aan de competenties, die passen bij de ontwikkeling van SVHW.

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

#### **Duurzame inzetbaarheid**

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

#### **Implementatie aanpassingen ten gevolge van invoering Wnra.**

SVHW heeft de noodzakelijke maatregelen getroffen voor de invoering van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) per 1 januari 2020. In samenspraak met de ondernemingsraad zijn de personele regelingen herzien. Vanwege de zorgvuldigheid is besloten om geen algemene aanpassingsbrief waarmee de ambtelijke aanstelling wordt omgezet in een arbeidscontract te versturen, maar per individuele medewerker een arbeidscontract af te sluiten. Daarnaast zijn de mandaatregelingen aangepast en opnieuw vastgesteld door het Dagelijks Bestuur.

Door de WNRA verviel de “oude” rechtspositieregeling. Bij voorkeur valt SVHW terug op een cao. Om een cao bindend te laten zijn, dient SVHW lid te zijn van een werkgeververeniging. Na een inspraakronde waarbij de vertegenwoordigende organen van deelnemers hun wensen en/of bedenkingen kenbaar konden maken, heeft het Algemeen Bestuur besloten om toe te treden tot de werkgevers vereniging van de waterschappen.

#### **Combineren van werk en zorgtaken**

Op 27 juni mocht 2019 SVHW van Werk&Mantelzorg de erkenning als mantelzorgvriendelijke werkgever in ontvangst nemen. Werkgevers en organisaties die de combinatie werk en mantelzorg mogelijk maken, krijgen deze erkenning voor mantelzorgvriendelijke werkgever. Dit is geen keurmerk, maar een beloning en aanmoediging om de combinatie werk en mantelzorg in de eigen organisatie te (blijven) borgen.

#### **Instroom/doorstroom/uitstroom**

In 2019 hebben 3 medewerkers SVHW verlaten en zijn er 5 medewerkers in dienst getreden bij SVHW, waaronder ook taxateurs en applicatiebeheerders, die eerder in 2018 niet geworven konden worden. Er zijn 3 medewerkers intern doorgestroomd naar een andere functie.

### 3. Programmaverantwoording

#### 3.1 Exploitatie uitkomsten

De exploitatierekening over 2019 (zie 6.3) sluit af met een positief jaarresultaat van 479.000 euro. Het geraamde jaarresultaat 2019 was 318.000 euro. De verschillen tussen de rekeningcijfers 2019 en de Begroting 2019 zijn als volgt opgebouwd:

(bedragen in x 1.000 euro):

|                         | verschil t.o.v.<br>begroting 2019 |
|-------------------------|-----------------------------------|
|                         | €                                 |
| Exploitatieresultaat    | 161                               |
| Bij: Buitengewone baten |                                   |
| Af: Buitengewone lasten |                                   |
| Jaarresultaat           | 161                               |

De toename van het exploitatieresultaat ten opzichte van de Begroting 2019 wordt veroorzaakt door de onderstaande posten (zie exploitatierekening in paragraaf 6.3).

(bedragen in x 1.000 euro):

|   |      |
|---|------|
| 1 Personeelskosten                      | -114 |
| 2 Huisvestingskosten                    | -116 |
| 3 Kapitaallasten                        | 81   |
| 4 Algemene kosten                       | -200 |
| 5 Automatiseringskosten                 | -133 |
| 6 WOZ-kosten                            | 260  |
| 7 Overige kosten heffing en invordering | 91   |
| 8 Onvoorzien                            | 50   |
| 9 Bijdrage deelnemers                   | -49  |
| 10 Opbrengst invorderingskosten         | 110  |
| 11 Overige opbrengsten                  | 181  |
| Totaal                                  | 161  |

## 3.2 Financieringspositie

De financieringspositie per 31 december 2019 is als volgt:

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Financieringspositie</b>                                |       |       |
|--|-------|-------|
| De financieringspositie per 31 december 2019 is als volgt: |       |       |
| Boekwaarde van de investeringen:                           |       |       |
| - Materiële vaste activa                                   | 1.865 | 1.865 |
| De financiering heeft als volgt plaatsgevonden:            |       |       |
| - Schuldrestant opgenomen langlopende geldleningen         | 1.710 |       |
| - Algemene reserve   | 700   |       |
| - Resultaat boekjaar                                       | 478   |       |
|  |       | 2.888 |
| Financieringsoverschot                                     |       | 1.023 |

### 3.3 Toelichting Algemeen Beheer

#### 3.3.1 Omschrijving

Een aantal kosten heeft betrekking op alle programma's. Dit betreffen vooral de personeelskosten. Deze worden in eerste instantie verantwoord op deze kostenplaats 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.

#### Lasten

De lasten bestaan in belangrijke mate uit de personele kosten. Daarnaast vormen de gebouw gebonden kosten (kapitaallasten, onderhoud, faciliteiten) en kosten voor inhuur/diensten derden een belangrijk onderdeel.

#### Baten

De totale kosten zijn aan de programma's toegerekend op basis van de werkelijke tijdsbesteding van de medewerkers.

#### Personeelsgegevens

In 2019 zijn 5 medewerkers in dienst getreden en hebben 3 medewerkers de organisatie verlaten. De cijfers in de onderstaande tabel hebben, met uitzondering van het ziekteverzuim, betrekking op de situatie aan het einde van het kalenderjaar. In de Begroting 2019 is een formatie opgenomen van 79,2 fte.

| Omschrijving   | 2019  | 2018  |
|--|-------|-------|
| Personeel, aantallen   | 89    | 87    |
| Percentage deeltijd  | 88,4% | 88,9% |
| Aantal fte's actueel   | 78,7  | 77,3  |
| Aantal fte's begroot   | 79,2  | 79,2  |
| Ziekteverzuim (inclusief langdurig niet werkgerelateerd verzuim) | 3,74% | 3,36% |
| Aantal mannen  | 35    | 32    |
| Aantal vrouwen   | 54    | 55    |
|  | 89    | 87    |
| <i>Leeftijd</i>  |       |       |
| t/m 30 jaar  | 8     | 9     |
| 31 – 40 jaar   | 17    | 15    |
| 41 – 50 jaar   | 33    | 33    |
| 51 – 60 jaar   | 25    | 24    |
| 60 jaar en ouder   | 6     | 6     |

### 3.3.2 Algemeen Beheer – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

| Cat. | Omschrijving                    | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|------|---------------------------------|------------------|-------------------|------------------|
|      | <b>LASTEN</b>                   |                  |                   |                  |
| 1.0  | Salarissen en sociale lasten    | 5.104            | 4.889             | 4.766            |
| 1.0  | Vergoedingen en toelagen        | 17               | 12                | 15               |
| 1.0  | Vergoeding woon-werkverkeer     | 135              | 132               | 112              |
| 1.0  | Vergoeding gebruik eigen auto   | 21               | 71                | 31               |
| 1.0  | Kosten voorziening vacatures    | 24               | 10                | 17               |
| 1.0  | Cursussen en congressen         | 161              | 162               | 133              |
| 1.0  | Bedrijfsgeneeskundige dienst    | 9                | 10                | 6                |
| 1.0  | Overige personeelslasten        | 238              | 266               | 270              |
|      | Totaal personele kosten         | 5.709            | 5.552             | 5.350            |
| 2.0  | Kapitaallasten                  | 189              | 270               | 281              |
| 3.0  | Kosten tijdelijk personeel      | 237              | 282               | 236              |
| 3.4  | Kosten verzekeringen            | 15               | 16                | 13               |
| 3.4  | Kantoorartikelen                | 58               | 77                | 88               |
| 3.4  | Abonnementen                    | 33               | 56                | 63               |
| 3.4  | Nutsvoorzieningen               | 56               | 73                | 63               |
| 3.4  | Porti en telefoon               | 218              | 193               | 214              |
| 3.4  | Belastingen                     | 14               | 16                | 15               |
| 3.4  | Kosten salarisverwerking        | 14               | 20                | 14               |
| 3.4  | Onderhoud gebouw                | 225              | 173               | 183              |
| 3.4  | Kosten interne faciliteiten     | 109              | 51                | 67               |
| 3.4  | Diensten van derden             | 257              | 66                | 60               |
|      | Onvoorzien                      |                  | 50                |                  |
|      | Reservering                     |                  |                   |                  |
|      | Totaal lasten                   | 7.134            | 6.895             | 6.647            |
|      | <b>BATEN</b>                    |                  |                   |                  |
|      | <i>Toerekening aan product:</i> |                  |                   |                  |
| 6.2  | Vastgoedinformatie              | 1.526            | 1.588             | 1.678            |
| 6.2  | BAG                             | 346              | 360               |                  |
| 6.2  | WOZ-administratie               | 1.449            | 1.508             | 1.513            |
| 6.2  | Heffingen                       | 1.927            | 1.850             | 2.076            |
| 6.2  | Invordering                     | 1.276            | 1.161             | 1.369            |
|      | Vergoeding uittreding gemeenten |                  |                   |                  |
|      | Vergoeding conversie gemeenten  |                  |                   |                  |
|      | Overige opbrengsten             | 609              | 428               | 11               |
|      | Totaal baten                    | 7.134            | 6.895             | 6.647            |



## 3.4 Toelichting programma 1 : Vastgoedinformatie

### 3.4.1 Omschrijving

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

#### Wat hebben we bereikt?

De belastingbestanden van alle deelnemers zijn in 2019 actueel gehouden en kwalitatief verbeterd.

#### Wat hebben we daarvoor gedaan?

Hiervoor hebben we kadastrale informatie, bevolkingsmutaties, bouwvergunningen en informatie van de deelnemers verwerkt.

#### Lasten

De kosten voor het verwerven van data (gegevens, fotomateriaal) en de ICT kosten drukken op dit programma. De toegerekende kosten algemeen beheer worden op basis van een urenregistraties aan de diverse programma's zijn toegerekend.

#### Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag van 3,585 euro per belastbaar object.

| Kwantitatieve gegevens           | 2019    | 2018    |
|----------------------------------|---------|---------|
| Aantal belastbare objecten       | 718.456 | 724.084 |
| Aantal kadastrale percelen       | 613.786 | 634.964 |
| Aantal bouwvergunningen per jaar | 2.995   | 3.233   |

### 3.4.2 Vastgoedinformatie – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

| Cat. | Omschrijving  | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|------|---|------------------|-------------------|------------------|
|      | LASTEN  |                  |                   |                  |
| 3.4  | Kosten aankoop externe data                         | 678              | 724               | 764              |
| 3.4  | Kosten automatisering                               | 161              | 143               | 140              |
| 3.4  | accountantskosten                                   | 10               | 5                 |                  |
|      | <i>Herverdeeleffecten nieuwe tariefstructuur</i>    |                  |                   |                  |
| 3.4  | Correctie BAG (automatiseringskosten)               |                  |                   |                  |
| 3.4  | Correctie RO-Beheer (automatiseringskosten)         |                  |                   |                  |
| 3.4  | Correctie Automatisering                            |                  |                   |                  |
| 3.4  | Correctie accountantskosten                         |                  |                   | 5                |
|      | <i>Subtotaal programma kosten</i>                   | <i>849</i>       | <i>872</i>        | <i>909</i>       |
|      | <i>Toerekening kosten algemeen beheer:</i>          |                  |                   |                  |
| 6.2  | Registratie basisgegevens                           | 1.221            | 1.270             | 0                |
| 6.2  | Leveren vastgoedinformatie t.b.v basiskaarten       | 305              | 318               | 0                |
| 6.2  | Correctie BAG (toerekening kosten algemeen beheer)  |                  |                   | -90              |
|      | <i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i> | <i>1.526</i>     | <i>1.588</i>      | <i>-90</i>       |
|      | Totaal lasten                                       | 2.375            | 2.460             | 819              |
|      | BATEN   |                  |                   |                  |
| 3.4  | Bijdragen deelnemers                                | 2.625            | 2.542             | 2.565            |
|      | Totaal baten  | 2.625            | 2.542             | 2.565            |
|      | Totaal baten  | 2.625            | 2.542             | 2.565            |
|      | Totaal lasten                                       | 2.375            | 2.460             | 819              |
|      | Jaarresultaat                                       | 250              | 82                | 1.746            |

## 3.5 Toelichting programma 2: BAG-Administratie

### 3.5.1 Omschrijving

#### Doel

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.

#### Lasten

De lasten hebben betrekking op automatiseringskosten (licenties). De toegerekende kosten algemeen beheer worden op basis van een urenregistraties aan de diverse programma's zijn toegerekend.

#### Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag van 1,462 euro per BAG object voor de BAG-deelnemers en op een vast bedrag van 1,029 euro voor alle gemeentelijke deelnemers.

| Kwantitatieve gegevens             | 2019    | 2018    |
|------------------------------------|---------|---------|
| Aantal WOZ-objecten BAG-deelnemers | 184.011 | 182.635 |
| Totaal aantal WOZ-objecten         | 263.429 | 273.122 |

### 3.5.2 BAG-administratie – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

| Cat. Omschrijving                                   | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|---|------------------|-------------------|------------------|
| LASTEN  |                  |                   |                  |
| 3.4 Kosten automatisering                           | 161              | 171               | 177              |
| <i>Herverdeeleffecten nieuwe tariefstructuur</i>    |                  |                   |                  |
| 3.4 Correctie BAG (automatiseringskosten)           |                  |                   |                  |
| <i>Subtotaal programmakosten</i>                    | <i>161</i>       | <i>171</i>        | <i>177</i>       |
| 6.2 Toerekening kosten algemeen beheer              | 277              | 287               | 346              |
| 6.2 Registratie basisgegevens                       | 69               | 72                |                  |
| 6.2 levering vastgoedinformatie t.b.v. basiskaarten |                  |                   |                  |
| <i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i> | <i>346</i>       | <i>359</i>        | <i>346</i>       |
| Totaal lasten                                       | 507              | 530               | 523              |
| BATEN   |                  |                   |                  |
| 3.4 Bijdragen deelnemers                            | 540              | 530               | 537              |
| Totaal baten  | 540              | 530               | 537              |
| Totaal baten  | 540              | 530               | 537              |
| Totaal lasten                                       | 507              | 530               | 523              |
| Jaarresultaat                                       | 33               | 0                 | 14               |
|   |                  |                   |                  |

## 3.6 Toelichting programma 3: RO-Beheer

### 3.6.1 Omschrijving

**Doel**

Het digitaal ter beschikking stellen van ruimtelijke plannen aan burgers.

**Lasten**

De kosten zijn gebaseerd op de jaarlijkse licentiekosten RO-Beheer. Eventuele migratiekosten ten gevolge van updates of nieuwe versies worden separaat doorbelast.

**Baten**

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag per object van 0,370 euro.

| Kwantitatieve gegevens | 2019   | 2018    |
|------------------------|--------|---------|
| Aantal objecten        | 48.959 | 132.096 |

### 3.6.2 RO-Beheer – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

| Cat. Omschrijving                                | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|--|------------------|-------------------|------------------|
| LASTEN   |                  |                   |                  |
| 3.4 Kosten automatisering                        | 18               | 45                |                  |
| <i>Herverdeeleffecten nieuwe tariefstructuur</i> |                  |                   |                  |
| 3.4 Correctie RO-Beheer                          |                  |                   | 39               |
|  | 0                | 0                 | 0                |
| Totaal lasten                                    | 18               | 45                | 39               |
| BATEN  |                  |                   |                  |
| 3.4 Bijdragen deelnemers                         | 18               | 45                | 39               |
| Totaal baten                                     | 18               | 45                | 39               |
| Totaal baten                                     | 18               | 45                | 39               |
| Totaal lasten                                    | 18               | 45                | 39               |
| Jaarresultaat                                    | 0                | 0                 | 0                |
|  |                  |                   |                  |

## 3.7 Toelichting programma 4 : WOZ-administratie

### 3.7.1 Omschrijving

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.

#### Wat hebben we bereikt?

We hebben een waarde voor de gebouwde en ongebouwde eigendommen toegekend.

#### Wat hebben we daarvoor gedaan?

Hiervoor hebben we de gebouwde en ongebouwde eigendommen getaxeerd in een waarderingapplicatie.

#### Lasten

De taxatiekosten betreffen de kosten van inschakeling van externe organisaties voor de taxatie van de onroerende zaken. De toegerekende kosten algemeen beheer worden op basis van een urenregistraties aan de diverse programma's zijn toegerekend.

#### Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag van 8,653 euro per object.

| Kwantitatieve gegevens                  | 2019    | 2018    |
|---|---------|---------|
| Aantal te waarderen WOZ-objecten        | 263.429 | 273.122 |
| Aantal bezwaarschriften op objectniveau | 4.350   | 4.293   |

### 3.7.2 WOZ-administratie – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

| Cat. Omschrijving                                       | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|---|------------------|-------------------|------------------|
| LASTEN  |                  |                   |                  |
| 3.4 Taxatiekosten                                       | 190              | 172               | 157              |
| 3.4 Kosten gedingen en adviezen                         | 197              | 156               | 142              |
| 3.4 kosten automatisering                               | 347              | 309               |                  |
| 3.4 Accountantskosten                                   | 8                | 4                 |                  |
| <i><u>Herverdeeleffecten nieuwe tariefstructuur</u></i> |                  |                   |                  |
| 3.4 Correctie Automatisering                            |                  |                   | 324              |
| 3.4 Correctie accountantskosten                         |                  |                   | 5                |
| <i>Subtotaal programma kosten</i>                       | <i>742</i>       | <i>640</i>        | <i>628</i>       |
| <i><u>Toerekening kosten algemeen beheer</u></i>        |                  |                   |                  |
| 6.2 Bijhouden gegevens                                  | 1.449            | 1.508             | 1.513            |
| 6.2 Correctie BAG (toerekening kosten algemeen beheer)  |                  |                   | -86              |
| <i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i>     | <i>1.449</i>     | <i>1.508</i>      | <i>1.427</i>     |
| Totaal lasten   | 2.191            | 2.148             | 2.055            |
| BATEN   |                  |                   |                  |
| 3.4 Bijdragen deelnemers                                | 2.279            | 2.228             | 2.284            |
| Totaal baten  | 2.279            | 2.228             | 2.284            |
| Totaal baten  | 2.279            | 2.228             | 2.284            |
| Totaal lasten   | 2.191            | 2.148             | 2.055            |
| Jaarresultaat   | 87               | 80                | 229              |



## 3.8 Toelichting programma 5 : Heffingen en Invordering

### 3.8.1 Omschrijving

Dit programma heeft als doelstelling het opleggen van aanslagen en het afhandelen van bezwaar- en beroepschriften.

#### **Wat hebben we bereikt?**

In 2019 zijn voor alle deelnemers de aanslagen opgelegd binnen de normen, zoals opgenomen in de dienstverleningsovereenkomsten.

De invordering van de opgelegde aanslagen is overeenkomstig de planning verlopen. Daarnaast is een groot aantal aanslagen versneld ingevorderd via het proces "geautomatiseerde beslagen op inkomen" en zijn de kwijtscheldingen in hoge mate geautomatiseerd verwerkt.

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan?**

Hiervoor hebben we onder andere de onderstaande activiteiten met betrekking tot het opleggen van aanslagen uitgevoerd:

- Het printen en het verzenden van de aanslagen;
- Het behandelen van bezwaar- en beroepschriften;
- Het verwerken van de waarde gegevens voor de waterschappen;
- Het bijhouden van de debiteurenadministratie;
- Het bijhouden van de financiële administratie;
- Het behandelen van de kwijtscheldingsverzoeken;
- Het verzenden van de aanmaningen en de dwangbevelen;
- Het treffen van overige invorderingsmaatregelen;
- Het beoordelen invorderbaarheid en het doen van voorstellen ten behoeve van oninbaar verklaringen.

#### **Lasten**

De WOZ-kosten gemeenten hebben betrekking op de overname van gegevens van die gemeenten, die niet in het eigen vastgoedinformatiesysteem zijn opgenomen. De accountantskosten betreffen de controle van de jaarverantwoordingen van deelnemers, de administratie en de jaarrekening.

De toegerekende kosten algemeen beheer betreffen voornamelijk de eigen personeelskosten, die op basis van een urenregistratie aan de diverse programma's zijn toegerekend. Daarnaast bestaan de lasten uit externe kosten voor dwanginvordering, proceskostenvergoeding en bankkosten. De toegerekende kosten algemeen beheer worden op basis van een urenregistraties aan de diverse programma's zijn toegerekend.

#### **Baten**

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag per aanslagregel van 0,890 euro. Daarnaast bestaat de bijdrage van het waterschap uit de door het SVHW te betalen vergoeding voor het leveren van de WOZ-gegevens door de gemeenten die geen deel uit maken van de gemeenschappelijke regeling.

| Kwantitatieve gegevens                      | 2019          | 2018          |
|---|---------------|---------------|
| Aanslagbedrag                               | € 385.728.722 | € 376.303.814 |
| Aanslagregels                               | 3.575.888     | 3.628.133     |
| Bezwaar- en verzoekschriften (objectniveau) |               |               |
| Ingekomen                                   | 21.626        | 17.150        |
| Afgedaan                                    | 21.328        | 16.951        |
| Niet afgedaan per 31/12                     | 298           | 199           |
| Aantal aanslagbiljetten                     | 700.709       | 738.536       |
| Aantal aanmaningen                          | 84.770        | 95.448        |
| Aantal dwangbevelen                         | 39.702        | 40.822        |
| Aantal verzoeken om kwijtschelding          | 38.642        | 40.323        |

### 3.8.2 Heffingen en Invordering – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

| Cat. Omschrijving                                      | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|--|------------------|-------------------|------------------|
| <b>LASTEN</b>  |                  |                   |                  |
| 3.4 Vervaardigen aanslagen (externe kosten)            | 328              | 448               | 417              |
| 3.4 Kosten bijsluiters                                 | 8                | 30                | 9                |
| 3.4 WOZ-kosten gemeenten                               | 1.115            | 1.375             | 1.234            |
| 3.4 Accountantskosten                                  | 100              | 50                | 56               |
| 3.4 Overige diensten derden (inhuur)                   | 73               | 96                | 111              |
| 3.4 automatiseringskosten                              | 1.015            | 902               |                  |
| 3.4 Kosten dwanginvordering                            | 326              | 440               | 426              |
| 3.4 Proceskosten                                       | 336              | 230               | 286              |
| 3.4 Bank- en girokosten                                | 145              | 201               | 142              |
| 6.1 Voorziening oninbare invorderingskosten            | 125              |                   | 90               |
| <i>Herverdeeleffecten nieuwe tariefstructuur</i>       |                  |                   |                  |
| 3.4 Correctie Automatisering                           |                  |                   | 978              |
| 3.4 Correctie accountantskosten                        |                  |                   |                  |
| <i>Subtotaal programma kosten</i>                      | <i>3.571</i>     | <i>3.772</i>      | <i>3.749</i>     |
| <i>Toerekening kosten algemeen beheer</i>              |                  |                   |                  |
| 6.2 Correctie BAG (toerekening kosten algemeen beheer) |                  |                   | -171             |
| 6.2 Vervaardigen aanslagen                             | 985              | 927               | 0                |
| 6.2 Bezwaar- en beroepschriften                        | 985              | 927               | 0                |
| 6.2 Bijhouden financiële administratie                 | 185              | 174               | 205              |
| 6.2 Verwerking mutaties debiteurenadministratie        | 743              | 699               | 824              |
| 6.2 Dwanginvordering                                   | 61               | 57                | 67               |
| 6.2 Kwijtscheldingen                                   | 244              | 230               | 273              |
| <i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i>    | <i>3.203</i>     | <i>3.014</i>      | <i>1.198</i>     |
| Totaal lasten  | 6.774            | 6.786             | 4.947            |
| <b>BATEN</b>   |                  |                   |                  |
| 3.4 Opbrengst invorderingskosten                       | 2.610            | 2.500             | 2.745            |
| 2.0 Vergoeding rente bank                              |                  |                   | -1               |
| 6.1 Opname voorziening oninbare invorderingskosten     |                  |                   |                  |
| 3.4 Bijdragen deelnemers                               | 4.275            | 4.442             | 4.557            |
| Totaal baten   | 6.885            | 6.942             | 7.301            |
| Totaal baten   | 6.885            | 6.942             | 7.301            |
| Totaal lasten  | 6.774            | 6.786             | 4.947            |
| Jaarresultaat  | 111              | 156               | 2.354            |

## 4. Paragrafen

### 4.1 Paragraaf Weerstandsvermogen en Risicobeheersing

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.

Op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen zijn de deelnemers verplicht eventuele tekorten bij een gemeenschappelijke regeling aan te vullen. Het SVHW verwerkt de kosten in de tarieven van de producten. Een eventueel overschot/tekort aan het einde van het jaar wordt in rekening of in mindering gebracht op de te ontvangen bedragen van de deelnemers. In formele zin loopt het SVHW geen risico, omdat het eventuele tekorten afwentelt op de deelnemers, dan wel verrekenst met de algemene reserve (buffer) van de gemeenschappelijke regeling.

Op 23 september 2015 heeft het Dagelijks bestuur de uitvoeringsnotitie Risicomanagement 2016–2019 vastgesteld. Deze notitie beschrijft de structuur ten aanzien van het uit te voeren beleid omtrent risico's en fraude. SVHW hanteert een risicomijdend profiel ten aanzien van risico's en streeft ernaar om risico 's zoveel mogelijk te ondervangen. Dat is de reden waarom diverse verzekeringen afgesloten zijn voor het onroerend goed, inventaris en personeel. Uit de risicoanalyse blijkt dat de risico's onderverdeeld kunnen worden in de volgende categorieën:

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

De risico's hebben een intern (SVHW, "eigen" organisatie) en/of een extern (deelnemers) karakter. In de Najaarsnota 2019 zijn de grootste risico's, die SVHW onderkent, gerapporteerd.

SVHW is een belangrijke organisatie voor haar 14 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. Gelet op genoemde risico's en de behoefte aan continuïteit van de bedrijfsvoering is het gewenst een financiële buffer in stand te houden. In de vergadering van het Algemeen bestuur van 5 december 2013 is daarom besloten de omvang vast te stellen op minimaal 400.000 euro en maximaal 700.000 euro.

Er doen zich geen juridische procedures voor die aanleiding kunnen geven tot enig financieel nadeel.

Eind 2004 is bij de Bank Nederlandse Gemeenten een lening van 2.600.000 euro met een looptijd van 30 jaar aangetrokken. Deze lening heeft gedurende de gehele looptijd van 30 jaar een vast rentepercentage van 4,445 procent, zodat er geen sprake is van een financieel risico.

### Uitbraak coronavirus COVID-19

De uitbraak van COVID-19 (Corona) eind februari 2020 heeft een enorme impact op ons allemaal. De wereldwijde pandemie leidt tot ongekende omstandigheden. Voor de aanpak van COVID-19 kijken wij wat we, aanvullend op de landelijk maatregelen van het Rijk, kunnen doen. Dit raakt veel beleidsterreinen van onze organisatie. We streven naar een zo adequaat mogelijke uitvoering van de landelijke en lokale maatregelen en naar zoveel mogelijk continuïteit van de reguliere werkzaamheden en van noodzakelijke (digitale) besluitvorming en hebben daarvoor de nodige interne maatregelen genomen.

Het coronavirus COVID-19 heeft geen gevolgen voor de jaarrekening 2019 maar wel mogelijk voor de jaren hierna.

| Kengetallen  | 2019<br>Rekening | 2019<br>Begroting | 2018<br>Rekening |
|--|------------------|-------------------|------------------|
| Netto schuldquote  | 3,32%            | 4,860%            | 6,58%            |
| Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen | 3,32%            | 4,860%            | 6,58%            |
| Grondexploitatie   | 0,00%            | 0,00%             | 0,00%            |
| Solvabiliteitsrisico   | 26,19%           | 13,52%            | 21,54%           |
| Structurele exploitatieruimte                                | 1,49%            | 5,73%             | 5,21%            |
| Belastingcapaciteit  | 0,00%            | 0,00%             | 0,00%            |

### Netto schuldquote en netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen

Hoe hoger de schuld, hoe hoger de netto schuldquote. De netto schuldquote weerspiegelt het niveau van de schuldenlast van SVHW ten opzichte van de eigen middelen en geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie. Een hoge netto schuldquote hoeft op zichzelf geen probleem te zijn. Of dat het geval is valt niet direct af te leiden uit de netto schuldquote zelf, maar hangt af van meerdere factoren. Zo kan een hoge schuld worden veroorzaakt doordat er leningen zijn afgesloten en die gelden vervolgens worden doorgeleend en vervolgens weer afgelost. In dat geval hoeft een hoge schuld geen probleem te zijn. Om inzicht te verkrijgen in hoeverre er sprake is van doorlenen wordt de netto schuldquote zowel in- als exclusief doorgeleende gelden weergegeven (netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen).

### Solvabiliteitsrisico

Dit kengetal geeft inzicht in de mate waarin SVHW in staat is aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Hoe hoger de solvabiliteitsratio, hoe groter de weerbaarheid van SVHW. De mate van weerbaarheid geeft in combinatie met de andere kengetallen een indicatie over de financiële positie.

### Structurele exploitatieruimte

Dit kengetal helpt mee om te beoordelen welke structurele ruimte SVHW heeft om de eigen lasten te dragen, of welke structurele stijging van de baten of structurele daling van de lasten daarvoor nodig is. Wanneer dit cijfer negatief is, betekent het dat het structurele deel van de begroting onvoldoende ruimte biedt om de structurele lasten te blijven dragen.



## 4.2 Paragraaf Onderhoud Kapitaalgoederen

Ultimo december 2004 heeft het SVHW voor eigen gebruik het kantoor Rijksstraatweg 3B te Klaaswaal aangekocht. De aankoopprijs bedroeg 2.000.000 euro. Het kantoorpand was bij aankoop in goede staat van onderhoud. Na aankoop is het gehele gebouw voorzien van airconditioning.

Het periodieke onderhoud is in 2019 uitgevoerd aan de hand van het in 2017 vastgestelde meerjarig onderhoudsplan van het kantoorpand. In 2019 is er voor 597.767 euro geïnvesteerd in materiele vaste activa (kantoorautomatisering, -meubilair en serverruimte) en is er voor 109.665 euro afgeschreven op deze activa. De boekwaarde per 31-12-2019 bedraagt 1.865.395 euro.

## 4.3 Paragraaf Financiering

### 4.3.1 Algemeen

De financieringsparagraaf gaat in op de eisen van de wet Fido. Het moet blijken dat de uitvoering van de treasuryfunctie alleen de publieke taak dient, het beheer prudent is en dat aan de kasgeldlimiet en de renterisiconorm is voldaan.

### 4.3.2 Treasurybeheer

De volgende risico's zijn voor de organisatie van belang:

- Renterisicobeheer;
- Kredietrisicobeheer.

#### Renterisicobeheer

Het doel van het renterisicobeheer is het beheersen van de risico's die voortvloeien uit de mogelijkheid dat de rentelasten van vreemd vermogen in de toekomst hoger zouden worden dan gewenst zou zijn. De aangetrokken geldlening heeft gedurende de looptijd (30 jaar) een vast rentepercentage.

#### Kredietrisicobeheer

Per twee weken vinden afgeronde voorschotbetalingen plaats aan de deelnemers. SVHW bepaalt de hoogte van het voorschot aan de hand van de werkelijk ontvangen belastingopbrengsten per deelnemer. Een gering bedrag reserveren we voor restituties. Elk kwartaal ontvangen de deelnemers een overzicht van de stand van de invordering alsmede van de ontvangsten en de daarop in mindering gebrachte voorschot afdrachten. Medio van het jaar ontvangt SVHW de geraamde bijdragen van de deelnemers in de kosten van de dienstverlening. Het verstrekken van gelden aan derden in welke vorm dan ook komt niet voor.

### 4.3.3 Kasgeldlimiet en renterisiconorm

De kasgeldlimiet en de renterisiconorm hebben beiden als doel de leningenportefeuille van decentrale overheden te behoeden voor een onverantwoord grote gevoeligheid voor rentefluctuaties. De kasgeldlimiet stelt dat de gemiddelde netto vlottende schuld van een decentrale overheid in een bepaald kwartaal niet hoger mag zijn dan een wettelijk bepaald percentage van het begrotingstotaal. Voor gemeenschappelijke regelingen is dit 8,2 procent.

Uit de onderstaande tabel blijkt dat de ruimte onder het kasgeldlimiet gedurende 2019 gemiddeld 6,3 miljoen euro bedraagt.

| Kasgeldlimiet 2019 (x€ 1.000) |  |                                       |           |           |           |           |
|-------------------------------|--|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                               |  |                                       | 1e kwart. | 2e kwart. | 3e kwart. | 4e kwart. |
|                               |  | Omvang begroting                      |           |           |           |           |
|                               |  | 12.712                                |           |           |           |           |
| 1                             |  | Kasgeldlimiet                         | 1.042     | 1.042     | 1.042     | 1.042     |
|                               |  | 8,2%                                  |           |           |           |           |
|                               |  | Vlottende schuld                      |           |           |           |           |
| 2                             |  | Opgenomen gelden < 1 jaar             | 0         | 0         | 0         | 0         |
|                               |  | Vlottende middelen                    |           |           |           |           |
| 3                             |  | Rekening-courantsaldi < 1 jaar        | 6.184     | 9.473     | 3.717     | 1.902     |
| 4                             |  | Totaal netto vlottende schuld (2)-(3) | -6.184    | -9.473    | -3.717    | -1.902    |
|                               |  | Ruimte onder kasgeldlimiet (1)-(4)    | 7.226     | 10.515    | 4.759     | 2.944     |

De renterisiconorm is opgesteld met als doel de rentegevoeligheid van de portefeuille van leningen met een looptijd van één jaar of langer te beperken. Dit komt erop neer dat het renterisico in een bepaald jaar niet meer mag bedragen dan een bepaald percentage van het begrotingstotaal. Voor gemeenschappelijke regelingen is dit 20 procent.

Uit de onderstaande tabel blijkt, dat SVHW geen renterisico heeft.

| Renterisico vaste schuld x € 1.000 |  |                                      | 2019   |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|--------|
|                                    |  | Renteherziening vaste schuld o/g     | 0      |
|                                    |  | Renteherziening vaste schuld u/g     | 0      |
| 2                                  |  | Netto renteherziening (1a-1 b)       | 0      |
|                                    |  | Nieuwe vaste schuld                  | 0      |
|                                    |  | Nieuwe verstrekte lange leningen     | 0      |
| 4                                  |  | Netto nieuwe vaste schuld            | 0      |
| 5                                  |  | Betaalde aflossingen                 | 79     |
| 6                                  |  | Herfinanciering (laagste van 4 en 5) | 0      |
| 7                                  |  | Renterisico vaste schuld (2 en 6)    | 0      |
|                                    |  | Renterisiconorm                      |        |
| 8                                  |  | Begrotingstotaal                     | 12.712 |
| 9                                  |  | Vastgesteld % (20%)                  | 2.542  |
| 10                                 |  | Renterisiconorm (minimumnorm)        | 2.500  |
| 7                                  |  | Renterisico vaste schuld             | 0      |
| 11                                 |  | Ruimte (10-7)                        | 2.500  |

#### 4.3.4 Financiering

Het saldo van de aangetrokken geldleningen is per 1 januari 2019 1.788.688 euro. Op de lening van de Bank Nederlandse Gemeenten is in 2019 79.080 euro afgelost. Het saldo van de geldlening per 31 december 2019 bedraagt 1.709.607 euro. Bij deze lening bedraagt het vaste rentepercentage 4,445 procent.



### 4.3.5 Relatiebeheer

Het SVHW heeft met de Bank Nederlandse Gemeenten en de ING bank een rekeningcourant verhouding. De banken vallen beide onder Nederlands toezicht.

## 4.4 Toelichting EMU-saldo

In het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV, art. 19) is de verplichting vastgesteld, dat er in de jaarrekening een overzicht verstrekt wordt over het boekjaar. Hieronder volgt het EMU-Saldo van SVHW over 2019:

(bedragen in x 1.000 euro) :

| Omschrijving   | 2019  | 2019                                    | 2018                       |
|--|---|---|----------------------------|
|  | x € 1000,-<br>Jaarrekening  | x € 1000,-<br>Volgens begroting<br>2019 | x € 1000,-<br>Jaarrekening |
| 1 Exploitatiesaldo <b>vóór</b> toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)   | 479   |   | 589                        |
| 2 Afschrijvingen ten laste van de exploitatie  | 110   | 61                                      | 198                        |
| 3 Dotaties aan voorzieningen ten laste van de exploitatie minus vrijval van voorzieningen ten bate van de exploitatie  |   |   |                            |
| 4 Bruto investeringen in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd  |   |   |                            |
| 5 Baten uit bijdragen van andere overheden, de Europese Unie en overigen, <b>geen betrekking hebbende op bouwgrondexploitatie en niet verantwoord op de exploitatie</b>                          |   |   |                            |
| 6 Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa:<br>Baten uit desinvesteringen in (im)materiële vaste activa (tegen verkoopprijs), <b>voor zover niet op exploitatie verantwoord</b>            |   |   |                            |
| 7 Aankoop van grond en uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d., alleen <b>transacties met derden niet op de exploitatie</b>  |   |   |                            |
| 8 Baten bouwgrondexploitatie:<br>Baten <b>voor zover niet al op de exploitatie verantwoord</b>   |   |   |                            |
| 9 Lasten op balanspost Voorzieningen voor zover deze transacties met derden betreffen  |   |   |                            |
| 10 Lasten i.v.m. transacties met derden, die niet via de onder vraag 1 genoemde exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves (inclusief fondsen en dergelijke) worden gebracht |   |   |                            |
| 11 Verkoop van effecten:   | <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nee <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nee <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nee |   |                            |
| a Gaat u effecten verkopen? (ja/nee)   |   |   |                            |
| b Zo ja wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie?   |   |   |                            |
| <b>Berekend EMU-saldo</b>  | <b>589</b>  | <b>61</b>                               | <b>787</b>                 |

## 4.5 Paragraaf Rechtmatigheid

### 4.5.1 Algemeen

In de vergadering van 24 juni 2015 heeft het Algemeen Bestuur het "Normenkader controleprotocol SVHW" voor 2016–2019 vastgesteld.

Aan de Colleges van B&W en het Dagelijks bestuur van waterschap Hollandse Delta is een exemplaar verzonden van de relevante bepalingen van hun belastingverordeningen ten behoeve van de controle van de jaarverantwoording 2019 door de accountant. Deze verklaringen zijn ondertekend en geretourneerd aan SVHW.

### 4.5.2 Begrotingsrechtmatigheid

De toelichting begrotingsrechtmatigheid 2019 (zie paragraaf 5.2) geeft een analyse van de afwijking van het exploitatieresultaat ten opzichte van de Begroting 2019.

## JAARREKENING 2019

### 5. Baten en Lasten

#### 5.1 Staat van baten en lasten 2019

De onderstaande tabel geeft de staat van Baten en Lasten weer.

(bedragen in x 1.000 euro)

|   | Realisatie 2019 |               |            | Begroting 2019 |               |            |
|---|-----------------|---------------|------------|----------------|---------------|------------|
|   | Baten           | Lasten        | Saldo      | Baten          | Lasten        | Saldo      |
| <i>Omschrijving programma:</i>                          |                 |               |            |                |               |            |
| Algemeen Beheer   | 609             | 609           | 0          | 428            | 428           | 0          |
| Vastgoedinformatie                                      | 2.625           | 2.375         | 250        | 2.542          | 2.460         | 82         |
| BAG-administratie                                       | 540             | 507           | 33         | 530            | 530           | 0          |
| RO-Beheer   | 18              | 18            | 0          | 45             | 45            | 0          |
| WOZ-administratie                                       | 2.279           | 2.192         | 87         | 2.228          | 2.148         | 80         |
| Heffingen en Invordering                                | 6.885           | 6.774         | 110        | 6.942          | 6.786         | 156        |
| <b>Subtotaal programma's</b>                            | <b>12.954</b>   | <b>12.475</b> | <b>479</b> | <b>12.712</b>  | <b>12.394</b> | <b>318</b> |
| <i>Omschrijving algemene dekkingsmiddelen:</i>          |                 |               |            |                |               |            |
| Algemene dekkingsmiddelen                               |                 |               |            |                |               |            |
| <b>Subtotaal algemene dekkingsmiddelen</b>              | <b>0</b>        | <b>0</b>      | <b>0</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>      | <b>0</b>   |
| Gerealiseerde kosten Overhead<br>Vennootschapsbelasting |                 |               |            |                |               |            |
| <b>Gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten</b>   | <b>12.954</b>   | <b>12.475</b> | <b>479</b> | <b>12.712</b>  | <b>12.394</b> | <b>318</b> |
| <i>Toevoeging/onttrekking aan reserves:</i>             |                 |               |            |                |               |            |
| Mutaties in reserves                                    |                 |               |            |                |               |            |
| <b>Subtotaal mutaties reserves</b>                      | <b>0</b>        | <b>0</b>      | <b>0</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>      | <b>0</b>   |
| <b>Gerealiseerde resultaat</b>                          | <b>12.954</b>   | <b>12.475</b> | <b>479</b> | <b>12.712</b>  | <b>12.394</b> | <b>318</b> |

## 5.2 Rechtigheid

In het onderstaand overzicht is de rechtmatigheid van de bestede middelen in 2019 ten opzichte van de begroting 2019 weergegeven. Uit dit overzicht blijkt dat SVHW voldoet aan de naleving van de begrotingsregels (begrotingsrechtmatigheid).

(bedragen in x 1.000 euro)

|  | A               | B              |                 |                             |                           |                          |                     |
|--|-----------------|----------------|-----------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------|
|  | Realisatie 2019 | Begroting 2019 | Afwijking (B-A) | Rapportage Najaarsnota 2019 | Notitie 2019 Alg. Bestuur | Nog nader toe te lichten | Controle rechtmatig |
| Algemeen beheer                        | 7.134           | 6.994          | -240            | 6.956                       | 7.213                     | 79                       | Ja <sup>1</sup>     |
| Vastgoedinformatie                     | 849             | 872            | 23              | 895                         |                           | 46                       | Ja                  |
| BAG-administratie                      | 161             | 171            | 10              | 171                         |                           | 10                       | Ja                  |
| RO-beheer                              | 18              | 45             | 27              | 18                          |                           | 0                        | Ja                  |
| WOZ administratie                      | 742             | 640            | -102            | 683                         | 772                       | 30                       | Ja <sup>1</sup>     |
| Heffing en Invordering                 | 3.571           | 3.772          | 201             | 3.529                       |                           | -42                      | Ja <sup>2</sup>     |
| <b>Totaal generaal uitgaven</b>        | <b>12.476</b>   | <b>12.394</b>  | <b>-82</b>      | <b>12.252</b>               |                           | <b>122</b>               |                     |
| Opbrengst invorderingskosten           | 2.610           | 2.500          | -110            | 2.500                       |                           | -110                     |                     |
| Mutaties in reserves                   |                 |                |                 | 85                          |                           | 85                       |                     |
| <b>Sub-totaal (A)</b>                  | <b>2.610</b>    | <b>2.500</b>   | <b>-110</b>     | <b>2.585</b>                | <b>0</b>                  | <b>-25</b>               |                     |
| Bijdragen deelnemers                   | 9.736           | 9.784          | 48              | 9.690                       |                           | -46                      |                     |
| uittreedvergoeding                     | 574             | 403            | -171            | 587                         |                           | 13                       |                     |
| Overige opbrengsten                    | 35              | 25             | -10             | 18                          |                           | -17                      |                     |
| <b>Sub-totaal (B)</b>                  | <b>10.345</b>   | <b>10.212</b>  | <b>-133</b>     | <b>10.295</b>               | <b>0</b>                  | <b>-50</b>               |                     |
| <b>Totaal generaal inkomsten (A+B)</b> | <b>12.955</b>   | <b>12.712</b>  | <b>-243</b>     | <b>12.880</b>               | <b>0</b>                  | <b>-75</b>               |                     |
| <b>Totaal resultaat boekjaar</b>       | <b>479</b>      | <b>318</b>     | <b>161</b>      | <b>628</b>                  | <b>0</b>                  | <b>197</b>               |                     |

<sup>1</sup> De afwijking in Algemeen Beheer en het programma WOZ-administratie ten opzichte van de Najaarsnota 2019 is middels notitie A.B.\_20\_08 gemeld in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 5 februari 2020.

<sup>2</sup> In dit programma is een dotatie aan de voorziening oninbare invorderingskosten van 125.000 euro verwerkt.

### 5.3 Staat van incidentele Baten en Lasten

De onderstaande tabel geeft de realisatie van de incidentele baten en lasten per programma weer.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <i>Programma</i>         | <i>Kostensoort</i>   | <i>Incidentele Lasten</i>                          | <i>Bedrag</i> |
|--------------------------|----------------------|--|---------------|
| Algemeen Beheer          | Diensten van derden  | Onderzoek kwaliteit dienstverlening                | 41            |
| Algemeen Beheer          | Diensten van derden  | Onderzoek klantwaarde                              | 15            |
| Algemeen Beheer          | Diensten van derden  | Concretisering toekomstvisie                       | 43            |
| Algemeen Beheer          | Diensten van derden  | Onderzoek samenhangende objectregistratie          | 18            |
| Algemeen Beheer          | Diensten van derden  | Begeleiding Europese aanbesteding                  | 17            |
| Algemeen Beheer          | Diensten van derden  | Actualisatie TDK tool                              | 17            |
| Algemeen Beheer          | Interne faciliteiten | Vervanging meubilair-inventaris                    | 69            |
| Heffingen en Invordering | WOZ-kosten gemeenten | Doorbelasting Ministerie BZK gebruik waterschappen | -260          |
| Heffingen en Invordering | Voorziening oninbaar | Dotatie voorziening oninbaar                       | 125           |
|                          |                      | Totaal incidentele lasten                          | 85            |
|                          |                      | <i>Incidentele Baten</i>                           |               |
| <i>Programma</i>         | <i>Kostensoort</i>   |  |               |
| Opbrengsten              | Bijdrage deelnemers  | Doorbelasting Ministerie BZK gebruik waterschappen | -260          |
| Opbrengsten              | Bijdrage deelnemers  | Extra aanslagregels kortingsregelingen             | 32            |
| Opbrengsten              | Overige opbrengsten  | Vergoeding uittreding deelnemers                   | 574           |
| Opbrengsten              | Overige opbrengsten  | Aanvullende werkzaamheden t.b.v. deelnemers        | 35            |
|                          |                      | Totaal incidentele baten                           | 381           |
|                          |                      | <b>Incidenteel resultaat (voordelig)</b>           | <b>296</b>    |

#### **5.4 Structurele toevoeging en onttrekking aan reserves**

Niet van toepassing.

#### **5.5 Besteding onvoorzien**

Niet van toepassing.

## 6. Balans per 31 december 2019

(bedragen in x 1.000 euro)

|   | 31-12-2019   | 31-12-2018   | Passiva  | 31-12-2019   | 31-12-2018   |
|---|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
|   | €            | €            |  | €            | €            |
| <b>Activa</b>   |              |              | <b>Vaste passiva</b>   |              |              |
| <b>Vaste activa</b>   |              |              | Eigen vermogen   | 700          | 700          |
| Materiële vaste activa – economisch nut   | 1.865        | 1.377        | Algemene Reserve   | 261          | 218          |
| <b>Totaal</b>   | <b>1.865</b> | <b>1.377</b> | Bestemmingsreserve   | 479          | 589          |
| Totaal vaste activa   | 1.865        | 1.377        | Gerealiseerde resultaat  | 1.440        | 1.507        |
| <b>Viottende activa</b>   |              |              | <b>Totaal</b>  | <b>1.440</b> | <b>1.507</b> |
| <u>Uitzettingen met een rente typische looptijd korter dan één jaar</u>   | 90           | 2.092        | Vaste schulden met een rentetypische looptijd van één jaar of langer   | 1.710        | 1.788        |
| Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar                           |              |              | Binnenlandse banken en overige financiële instellingen   | 1.710        | 1.788        |
| Overige vorderingen   | 1.586        | 968          | <b>Totaal</b>  | <b>1.710</b> | <b>1.788</b> |
| <b>Totaal</b>   | <b>1.676</b> | <b>3.060</b> | Totaal vaste passiva   | 3.150        | 3.295        |
| <b>Liquide middelen</b>   |              |              | <b>Viottende passiva</b>   |              |              |
| Kassaldi  | 3            | 3            | Netto viottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar  | 2.234        | 2.840        |
| Banksaldi   | 1.812        | 2.255        | Overige schulden   | 2.234        | 2.840        |
| <b>Totaal</b>   | <b>1.815</b> | <b>2.258</b> | <b>Overlopende passiva</b>   |              |              |
| <b>Overlopende activa</b>   |              |              | Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen m.u.v. jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een vergelijkbaar volume | 667          | 860          |
| Overige nog te ontvangen bedragen, en vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen | 694          | 300          | <b>Totaal</b>  | <b>2.901</b> | <b>3.700</b> |
| <b>Totaal</b>   | <b>694</b>   | <b>300</b>   | Totaal viottende passiva   | 2.901        | 3.700        |
| Totaal viottende activa   | 4.185        | 5.618        | <b>Totaal-generaal</b>   | <b>6.051</b> | <b>6.995</b> |
| <b>Totaal-generaal</b>  | <b>6.051</b> | <b>6.995</b> |  |              |              |

## 6.1 Waarderingsgrondslagen

### Algemeen

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat berusten op de grondslag van verkrijgings- of vervaardigingsprijs of nominale waarde, tenzij hierna anders is vermeld. De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten daarvoor geeft.

### Balanswaardering

#### ▪ Vaste activa

De activa met economisch nut zijn gewaardeerd tegen de historische kostprijs verminderd met de daarop toegepaste afschrijvingen, bepaald op basis van de verwachte levensduur dan wel de periode waarop de investeringen betrekking hebben. De afschrijvingen zijn berekend volgens het annuïtaire systeem.

#### ▪ Vlottende activa

De vorderingen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde, met aftrek van de voorziening voor oninbaarheid.

#### ▪ Voorzieningen

De voorzieningen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

#### ▪ Overige activa en passiva

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven, worden activa en passiva gewaardeerd op nominale waarde.

#### ▪ Eigen vermogen

Het eigen vermogen van SVHW bestaat uit de algemene reserve, de bestemmingsreserves en het gerealiseerde resultaat.

#### ▪ Resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald met in achtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen. Baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. Lasten worden opgenomen in het jaar waarin zij voorzienbaar zijn.

#### ▪ Afschrijvingen

De afschrijvingen op vaste activa zijn gebaseerd op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de annuïtaire methode op basis van geschatte levensduur dan wel de periode waarop de investeringen betrekking hebben. De volgende termijnen worden gehanteerd:

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| ○ Kantoorgebouw                 | 30 jaar |
| ○ Automatisering                | 4 jaar  |
| ○ Inventaris (kantoormeubilair) | 10 jaar |
| ○ Bouwkundig (serverruimte)     | 10 jaar |

#### ▪ Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Hier worden alleen verplichtingen groter dan 100.000 euro vermeld.



## 6.2 Toelichting Balans 2019

### 6.2.1 ACTIVA

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b><u>Vaste activa</u></b>   | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
|--|-------------------|-------------------|
|  | €                 | €                 |
| <b><u>Materiele vaste activa – economisch nut</u></b>  |                   |                   |
| <u>Balans per 1 januari</u>  |                   |                   |
| Bedrijfsgebouw   | 1.377             | 1.436             |
| Overige materiele vaste activa   | -                 | 140               |
|  | <u>1.377</u>      | <u>1.576</u>      |
| <u>Investeringen boekjaar</u>  |                   |                   |
| Bedrijfsgebouw   | 152               | -                 |
| Overige materiele vaste activa   | 446               | -                 |
| Totaal investering   | 598               | -                 |
| <u>Afschrijvingen boekjaar</u>   |                   |                   |
| Afschrijving bedrijfsgebouw  | 73                | 58                |
| Afschrijving overige materiele vaste activa  | 37                | 140               |
| Totaal afschrijvingen  | 110               | 198               |
| <u>Balans per 31 december</u>  |                   |                   |
| Boekwaarde bedrijfsgebouw  | 1.456             | 1.377             |
| Boekwaarde overige vaste activa  | 409               | -                 |
| Totaal boekwaarde 31 december  | <u>1.865</u>      | <u>1.377</u>      |
|  |                   |                   |
| <b><u>Vlottende activa</u></b>   | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
|  | €                 | €                 |
| Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar.   | 90                | 2.092             |
| <p>De hoogte van het drempelbedrag voor het begrotingsjaar 2019 bedraagt € 2.625.000. Het SVHW maakt gebruik van de mogelijkheid bij de BNG Bank om de overtollige middelen automatisch af te romen vanuit het eigen rekeningstelsel naar de werkrekening schatkist-bankieren. Deze automatische afoming vindt dagelijks plaats.</p> |                   |                   |

### Investerings 2019

In het boekjaar 2019 is er in totaal voor een bedrag van 598.000 euro geïnvesteerd in materiele vaste activa met een economisch nut. De investeringen bestaan uit het aanschaffen van kantoormeubilair, het vervangen van de serverruimte en het aanleggen van een nieuwe IT-infrastructuur (DC1 en DC2). Voor deze investeringen is geen krediet aangevraagd. De goedkeuring voor deze investeringen valt binnen het mandaat van de directeur.

Over het vervangen van de serverruimte en het aanleggen van een nieuwe IT-infrastructuur is het algemeen bestuur van SVHW geïnformeerd in november 2018 middels notie A.B. 18\_77.

Deze notitie is behandeld in de vergadering en door het algemeen bestuur zonder opmerkingen ter kennisgeving aangenomen.

Voor het vervangen van de serverruimte en het aanleggen van een nieuwe IT-infrastructuur is een kostenraming gemaakt die in de eerder genoemde notitie is opgenomen. Uit onderstaand overzicht blijkt dat de realisatie van de investeringen binnen de raming heeft plaatsgevonden.

| Investering                                      | Raming         | Realisatie     | Vershil       |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Bouwkundig – verbouwing serverruimte             | 193.600        | 152.223        | 41.377        |
| Automatisering – nieuwe infrastructuur DC1 + DC2 | 440.440        | 383.441        | 56.999        |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>634.040</b> | <b>535.664</b> | <b>98.376</b> |

### Verantwoording schatkistbankieren:

In het overzicht hieronder wordt per kwartaal aangegeven welke middelen SVHW buiten 's Rijks schatkist heeft aangehouden. Dit overzicht is gebaseerd op de richtlijn in artikel 2, vierde lid, van de Wet financiering decentrale overheden.

| Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)                |   |            |            |            |            |
|--|---|------------|------------|------------|------------|
| Verslagjaar  |   |            |            |            |            |
| (1)  | Drempelbedrag   | 2625       |            |            |            |
|  |   | Kwartaal 1 | Kwartaal 2 | Kwartaal 3 | Kwartaal 4 |
| (2)  | Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen                               | 2.426      | 2.854      | 2.434      | 2.152      |
| (3a) = (1) > (2)   | Ruimte onder het drempelbedrag  | 199        | -          | 191        | 473        |
| (3b) = (2) > (1)   | Overschrijding van het drempelbedrag  | -          | 229        | -          | -          |
| (1) Berekening drempelbedrag   |   |            |            |            |            |
| Verslagjaar  |   |            |            |            |            |
| (4a)   | Begrotingstotaal verslagjaar  | 350.000    |            |            |            |
| (4b)   | Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen                            | 350.000    |            |            |            |
| (4c)   | Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat                                    | -          |            |            |            |
| (1) = (4b)*0,0075 + (4c)*0,002 met een minimum van €250.000                              | Drempelbedrag   | 2625       |            |            |            |
| (2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen |   |            |            |            |            |
|  |   | Kwartaal 1 | Kwartaal 2 | Kwartaal 3 | Kwartaal 4 |
| (5a)   | Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil) | 218.378    | 259.735    | 223.893    | 197.999    |
| (5b)   | Dagen in het kwartaal   | 90         | 91         | 92         | 92         |
| (2) - (5a) / (5b)  | Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen                               | 2.426      | 2.854      | 2.434      | 2.152      |

(bedragen in x 1.000 euro)

|   | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
|---|-------------------|-------------------|
| <b><u>Overige vorderingen</u></b>   | €                 | €                 |
| Debiteuren deelnemers (+ overig)  | -                 | -                 |
| Overige debiteuren ( zie specificatie )   | 1.586             | 968               |
|   | <u>1.586</u>      | <u>968</u>        |
| <b><u>Specificatie overige debiteuren :</u></b>   | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
| Invorderingskosten  | 1.951             | 1.763             |
| Overige nog te ontvangen  | 555               | -                 |
| Totaal  | <u>2.506</u>      | <u>1.763</u>      |
| Af: Dubieuze debiteuren invorderingskosten  | <u>920</u>        | <u>795</u>        |
| Per saldo   | <u>1.586</u>      | <u>968</u>        |
| <i>In het boekjaar 2019 is via de exploitatierekening voor een bedrag van 299.345 euro oninbaar geboekt en dit bedrag gaat ten laste van de voorziening dubieuze invorderingskosten</i> |                   |                   |
| <b><u>Liquide Middelen</u></b>  | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
| Deze post is als volgt samengesteld :   | €                 | €                 |
| Kas   | 3                 | 3                 |
| Bank  | 1.812             | 2.255             |
| Totaal  | <u>1.815</u>      | <u>2.258</u>      |
| <b><u>Overlopende activa</u></b>  | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
|   | €                 | €                 |
| Overige nog te ontvangen bedragen, en vooruitbetaalde bedragen, die ten laste van volgende begrotingsjaren komen  | <u>694</u>        | <u>300</u>        |
| De overlopende posten betreffen o.a. vooruitbetaald abonnementskosten.  |                   |                   |

## 6.2.2 PASSIVA

(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          |
| <b>Totaal</b>          | <b>1.440</b> | <b>1.507</b> |

### Verloopstaat Eigen Vermogen

| Omschrijving           | 31-12-2018 | Toevoegingen | Ontrekkingen | Bestemming resultaat vorig boekjaar | 31-12-2019 |
|------------------------|------------|--------------|--------------|-------------------------------------|------------|
| Algemene reserve       | 700        | 0            | 0            | 0                                   | 700        |
| Bestemmingsreserve PBB | 133        | 0            | 0            | 43                                  | 176        |
| Bestemmingsreserve cao | 85         | 0            | 0            | 0                                   | 85         |
| <b>Totaal</b>          | <b>918</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>43</b>                           | <b>961</b> |

### Eigen Vermogen

In 2019 is van het gerealiseerde resultaat in 2018 een bedrag van 546.000 euro terugbetaald aan de deelnemers. De algemene reserve vormt het vrij besteedbare eigen vermogen van SVHW.

De bestemmingsreserve PBB (persoonlijk basis budget is gevormd vanwege het niet volledig benutten van de PBB ruimte door medewerkers van SVHW. De bestemmingsreserve cao is gevormd om de stijging van loonkosten als gevolg van cao ontwikkelingen op te kunnen vangen als deze afwijken van de begrote loonkosten.

(bedragen in x 1.000 euro)

| Vaste schulden met een rentetypische looptijd van één jaar of langer   | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
|--|-------------------|-------------------|
| Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellingen  | €                 | €                 |
| Schuldrestant per 1 januari  | 1.788             | 1.864             |
| Bij: Verstrekingen   |                   |                   |
| af: Aflossingen in verslagjaar   | <u>79</u>         | <u>76</u>         |
| Schuldrestant per 31 december  | <u>1.709</u>      | <u>1.788</u>      |
| <p>Voor de aankoop van het kantoorgebouw is bij de Bank Nederlandse Gemeenten een 30 jarige annuïtaire geldlening afgesloten met een vast rentepercentage van 4,445%.</p> <p>De verschuldigde aflossing over het jaar 2019 bedraagt € 79.080, de betaalde rente op de geldlening bedraagt in 2019 € 79.507.</p> <p>Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar Bijlage IV Staat van opgenomen geldleningen.</p> |                   |                   |
| <p>Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</p>   |                   |                   |
| -  | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
| -  | €                 | €                 |
| Af te dragen ontvangsten deelnemers  | 2.095             | 2.728             |
| Crediteuren  | 139               | 112               |
|  | <u>2.234</u>      | <u>2.840</u>      |

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Af te dragen ontvangsten</b> | <b>31-12-2019</b> | <b>31-12-2018</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
|                                 | €                 | €                 |
| Aalburg                         | 46                | 24                |
| Alblasserdam                    | 51                | 92                |
| Albrandswaard                   | 73                | 84                |
| Altena                          | 62                | 0                 |
| Barendrecht                     | 80                | 105               |
| Bergambacht                     | 3                 | 10                |
| Bernisse                        | 1                 | 1                 |
| Binnenmaas                      | 38                | 44                |
| Boskoop                         | 0                 | 1                 |
| Brielle                         | 34                | 63                |
| Cromstrijen                     | 45                | 44                |
| Dirksland                       | 3                 | 3                 |
| Goedereede                      | 3                 | 3                 |
| Goeree-Overflakkee              |                   | 73                |
| Graafstroom                     | 6                 | 6                 |
| Hardinxveld-Giessendam          | 79                | 95                |
| Hellevoetsluis                  |                   | 111               |
| Hoeksche Waard                  | 59                | 0                 |
| Korendijk                       | 51                | 67                |
| Krimpenerwaard                  | 171               | 147               |
| Lansingerland                   | 79                | 157               |
| Liesveld                        | 2                 | 2                 |
| Molenwaard                      | 23                | 109               |
| Nederlek                        | 6                 | 4                 |
| Nieuwkoop                       | 63                | 101               |
| Nieuw-Lekkerland                | 3                 | 3                 |
| Ouderkerk                       | 2                 | 7                 |
| Oud-Beijerland                  | 42                | 50                |
| Rozenburg                       |                   |                   |
| Schoonhoven                     | 9                 | 10                |
| Strijen                         | 42                | 24                |
| Vlist                           | 2                 | 12                |
| Werkendam                       | 100               | 118               |
| Westvoorne                      | 56                | 0                 |
| Woudrichem                      | 34                | 80                |
| Zederik                         | 11                | 28                |
| Zevenhuizen-Moerkapelle         |                   |                   |
| RAD                             | 127               | 47                |
| Waterschap Hollandse Delta      | 689               | 1.003             |
| <i>Totaal</i>                   | 2.095             | 2.728             |

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Overlopende passiva</b>   | <u>31-12-2019</u> | <u>31-12-2018</u> |
|--|-------------------|-------------------|
|  | €                 | €                 |
| Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen m.u.v. jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een vergelijkbaar volume | <u>667</u>        | <u>860</u>        |

De overlopende posten betreffen onder andere ontvangsten die SVHW nog in de debiteuren administratie moet verwerken of restitueren (214.000 euro), nog te betalen kosten facturen (211.000 euro) en afdracht loonbelasting en sociale premies (222.000 euro).

#### **Niet in de balans opgenomen verplichtingen**

Per 31 december 2019 is een voormalige medewerker van SVHW in dienst van derden. Als bij de betreffende organisatie, voor deze medewerker, de inkomsten lager zijn dan de lasten staat SVHW garant voor het tekort.

Met een aantal leveranciers heeft SVHW langdurige contracten afgesloten die verbandhouden met het uitvoeren van haar belastingtaken. Deze contracten hebben een relatie met het belasting- en taxatiesysteem, het vervaardigen van belastingaanslagen en (dwang)invordering.

#### **Ontwikkelingen na balansdatum – het coronavirus COVID-19**

Het coronavirus COVID-19 heeft verstreckende gevolgen voor het bedrijfsleven en organisaties binnen de publieke sector. 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 en de mogelijkheden voor een automatische incasso. Deze maatregelen kunnen van invloed zijn op de (inkomende) cashflow van SVHW en van haar deelnemers, die twee wekelijks 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. Bovenstaande ontwikkelingen kunnen 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 incidentele 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. Doordat niet alle medewerkers gewend zijn om hun werkzaamheden vanuit huis te verrichten en communicatie met collega's op afstand in enkele gevallen lastig is kunnen er achterstanden ontstaan waardoor SVHW mogelijk in een latere fase van het boekjaar 2020 aanvullende kosten moet maken voor het inhuren van extern personeel om deze achterstanden in te lopen.

Door eventuele uitval van medewerkers als gevolg van het coronavirus kunnen delen van het kritieke proces onder druk komen te staan. Hiervoor heeft SVHW een aantal maatregelen genomen door vroeg in het boekjaar 2020 inhuurkrachten te contracteren en een aantal inhuurcontracten te verlengen.

Het coronavirus heeft vooralsnog geen gevolgen voor de personele formatie. Voor openstaande vacatures gaat het wervings- en selectietraject door. Wel heeft SVHW personele kosten gemaakt als gevolg van het sluiten van de scholen waardoor een aantal medewerkers kortdurend zorgverlof heeft gekregen.

Een bijkomend gevolg van het coronavirus, is dat voorgenomen organisatorische ontwikkelingen en investeringen in 2020 (tijdelijk) worden uitgesteld en mogelijk worden doorgeschoven naar 2021.

Met bovenstaande is getracht een indruk te geven welke impact het coronavirus heeft op de organisatie van SVHW. Gelet op het tijdstip van het opstellen van de jaarrekening (maart 2020) en de grote onzekerheid die er is hoe lang de huidige maatregelen nog gaan duren en welke maatregelen er mogelijk nog gaan volgen is een nauwkeurige inschatting van de te verwachten kosten en de hierbij horende gevolgen voor SVHW niet mogelijk. SVHW zal in de bestuurlijke rapportages in 2020 nader ingaan op de actualiteit.



### 6.3 Exploitatierkening 2019 (kostensoortniveau)

(bedragen in x 1.000 euro)

| nr. | Omschrijving  | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|-----|---|------------------|-------------------|------------------|
|     |   | €                | €                 | €                |
|     | <b>Lasten</b>                                       |                  |                   |                  |
| 1   | Personeelskosten                                    | 5.946            | 5.832             | 5.586            |
| 2   | Huisvestingskosten en kosten interne faciliteiten   | 622              | 506               | 542              |
| 3   | Kapitaallasten                                      | 189              | 270               | 281              |
| 4   | Algemene kosten                                     | 495              | 295               | 304              |
| 5   | Automatiseringskosten                               | 1.702            | 1.569             | 1.658            |
| 6   | WOZ-kosten derden                                   | 1.115            | 1.375             | 1.234            |
| 7   | Overige kosten heffing en invordering               | 2.406            | 2.497             | 2.544            |
| 8   | Onvoorzien  | 0                | 50                | 0                |
|     | <b>Totaal lasten</b>                                | 12.475           | 12.394            | 12.149           |
|     | <b>Baten</b>  |                  |                   |                  |
| 9   | Bijdragen deelnemers                                | 9.735            | 9.784             | 9.983            |
| 10  | Opbrengst invorderingskosten                        | 2.610            | 2.500             | 2.745            |
| 11  | Overige opbrengsten                                 | 609              | 428               | 10               |
|     | <b>Totaal baten</b>                                 | 12.954           | 12.712            | 12.738           |
|     | <b>Bedrijfsresultaat</b>                            | 479              | 318               | 589              |
|     | Uitkering resultaat                                 | 0                | 0                 | 0                |
|     |   | 0                | 0                 | 0                |
|     | Gerealiseerd resultaat                              | 479              | 318               | 589              |
|     | Toevoeging aan algemene reserve                     |                  |                   |                  |
|     | <b>Gerealiseerd totaalsaldo van baten en lasten</b> | 479              | 318               | 589              |

### 6.3.1 Toelichting op Exploitatierkening 2019 (kostensoorten)

In de toelichting op de exploitatierkening 2019 worden de afwijkingen verklaard die groter zijn dan 10.000 euro.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <u>Personeelslasten</u>                  | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|--|------------------|-------------------|------------------|
| 1 Salarissen en sociale lasten           | 5.104            | 4.889             | 4.766            |
| 2 Vergoedingen en toelagen               | 17               | 12                | 15               |
| 3 Reis-verblijfkosten                    | 0                | 0                 | 0                |
| 4 Vergoeding gebruik eigen auto          | 21               | 71                | 31               |
| 5 Cursus / congressen                    | 161              | 162               | 133              |
| 6 Overige personeelslasten               | 238              | 266               | 270              |
| 7 Kosten voorziening vacatures           | 24               | 10                | 17               |
| 8 Vergoeding woon-werkverkeer            | 135              | 132               | 112              |
| 9 Bedrijfsgeneeskundige dienst           | 9                | 10                | 6                |
| sub-totaal                               | 5.709            | 5.552             | 5.350            |
| 10 Kosten tijdelijk personeel            | 237              | 282               | 236              |
| Totaal                                   | 5.946            | 5.834             | 5.586            |
| ad. 1 Salariskosten huidig personeel     |                  |                   |                  |
| salariskosten                            | 3.935            | 3.773             | 3.772            |
| sociale lasten                           | 1.169            | 1.116             | 994              |
| Totaal                                   | 5.104            | 4.889             | 4.766            |
| sociale lasten in % van de salariskosten | 29,7%            | 29,6%             | 26,4%            |
| personeelsformatie in FTE ultimo         | 78,7             | 79,2              | 77,3             |
| gemiddelde salariskosten in €            | 64,9             | 61,7              | 61,7             |

ad. 1,2,3 en 4

De werkelijke cao loonindexering in 2019 bedraagt 4,0%. Dit is inclusief een stijging van 0,75% van het IKB percentage. Door het ontbreken van een cao bij het opstellen van de begroting 2019 zijn in de begroting 2019 de loonkosten geïndexeerd met 1%. Doordat de werkelijke cao loonindexering 4% bedraagt ontstaat een nadelig resultaat van 159.000 euro ten opzichte van de begroting 2019. Overige ontwikkelingen die betrekking hebben op de personele verloning zorgen voor een nadelig resultaat van 11.000 euro.

ad. 6

Door o.a. uitkeringen als gevolg van zwangerschap en een uitgekeerde loonschadevergoeding zijn de werkelijke overige personeelskosten 28.000 euro lager dan geraamd in 2019.

ad. 7

Door externe wervings- en selectie activiteiten zijn deze kosten 14.000 euro hoger dan geraamd in 2019.

(bedragen in x 1.000 euro)

|                           | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|---------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| <b>Huisvestingskosten</b> |                  |                   |                  |
| 1 Nutsvoorzieningen       | 56               | 73                | 63               |
| 2 Belastingen             | 14               | 16                | 15               |
| 3 Onderhoud gebouw        | 225              | 173               | 183              |
| 4 Interne faciliteiten    | 109              | 51                | 67               |
| 5 Porti en telefoon       | 218              | 193               | 214              |
| Totaal                    | 622              | 506               | 542              |

ad. 1

Onder andere door energiebesparende maatregelen zijn de kosten van nutsvoorzieningen 17.000 euro lager dan geraamd in 2019.

ad. 3

Het meerjaren onderhoudsplan gebouwen is conform planning uitgevoerd. Door het vervangen van het inbraak- en camerabeveiligingssysteem zijn de kosten voor het onderhoud van het gebouw 52.000 euro hoger dan geraamd in 2019.

ad. 4

De overschrijding op de kosten van interne faciliteiten wordt veroorzaakt door het vervangen van bureaustoelen en meubilair. Dit naar aanleiding van de in het kader van de vitaliteit gehouden zitworkshops en het Arbojaarplan/RIE.

ad. 5

De overschrijding (25.000 euro) wordt veroorzaakt door een verandering in werkwijze waarbij de dagelijkse post niet meer door medewerkers van SVHW verzorgd wordt maar direct wordt aangeboden aan het printservicebureau. Op termijn zal dit moeten leiden tot een besparing op de kostensoort kantoorartikelen/abbonementen doordat er minder 'inhouse' geprint wordt.

(bedragen in x 1.000 euro)

|                       | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|-----------------------|------------------|-------------------|------------------|
| <b>Kapitaallasten</b> |                  |                   |                  |
| 1 Afschrijvingen      | 110              | 191               | 198              |
| 2 Rente               | 79               | 79                | 83               |
| Totaal                | 189              | 270               | 281              |

ad. 1

Door een te hoge raming van de afschrijvingskosten in de begroting 2019 zijn de kosten 81.000 euro lager dan geraamd.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Algemene kosten</b>         | <b>Rekening<br/>2019</b> | <b>Begroting<br/>2019</b> | <b>Rekening<br/>2018</b> |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 Kantoorartikelen             | 58                       | 77                        | 88                       |
| 2 Abonnementen & vakliteratuur | 33                       | 56                        | 63                       |
| 3 Verzekeringen                | 15                       | 16                        | 13                       |
| 4 Accountantskosten            | 118                      | 59                        | 66                       |
| 5 Overige diensten van derden  | 257                      | 66                        | 60                       |
| 6 Kosten salarisverwerking     | 14                       | 20                        | 14                       |
| <b>Totaal</b>                  | <b>495</b>               | <b>294</b>                | <b>304</b>               |

ad.1.

Door het uitbesteden van printwerkzaamheden, het aanpassen van leverancierscontracten en het minder aanschaffen van kantoorartikelen waarbij het uitgangspunt ligt op het beperken van de voorraad kantoorartikelen zijn de kosten 19.000 euro lager dan geraamd in 2019.

ad.2.

Door het stopzetten van contributies en lidmaatschappen zijn deze kosten 23.000 euro lager dan geraamd in 2019.

ad.4.

Door het uitvoeren van een Quicksan rechtmatigheid en een IT-audit zijn de accountantskosten 59.000 euro hoger dan geraamd in 2019 (Deze kosten lopen in de jaarrekening 2019 over meerdere programma's).

ad.5.

Door kosten voor de ontwikkeling van de SVHW organisatie (105.000 euro), het herijken van de TDK tool naar aanleiding van een uitspraak van de Hoge Raad (19.000 euro), het verbeteren van de telefonische en digitale bereikbaarheid van SVHW (59.000 euro) en overige diensten van derden (8.000 euro). De totale kosten zijn 191.000 euro hoger dan geraamd.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Automatiseringskosten</b> | <b>Rekening<br/>2019</b> | <b>Begroting<br/>2019</b> | <b>Rekening<br/>2018</b> |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 Kosten automatisering      | 1.702                    | 1.569                     | 1.658                    |
| <b>Totaal</b>                | <b>1.702</b>             | <b>1.569</b>              | <b>1.658</b>             |

ad. 1

Het door ontwikkelen van de functionaliteiten voor de LV-WOZ, de basisregistraties en de digitalisering zorgt voor een overschrijding van de automatiseringskosten van 133.000 euro ten opzichte van de begroting 2019. De vervanging van de hard- en software is conform het Meerjaren OnderhoudsPlan Automatisering uitgevoerd.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>WOZ-Kosten gemeenten</b> | <b>Rekening<br/>2019</b> | <b>Begroting<br/>2019</b> | <b>Rekening<br/>2018</b> |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 WOZ-kosten gemeenten      | 1.115                    | 1.375                     | 1.234                    |
| <b>Totaal</b>               | <b>1.115</b>             | <b>1.375</b>              | <b>1.234</b>             |

ad. 1

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

Hierdoor ontstaat een voordelig resultaat van 260.000 euro ten opzichte van de Begroting 2019. Dit voordelige resultaat is bij de eindafrekening van het boekjaar 2019 verwerkt in de eindafrekening aan het waterschap Hollandse Delta.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Overige kosten heffing, invordering en WOZ</b> | <b>Rekening<br/>2019</b> | <b>Begroting<br/>2019</b> | <b>Rekening<br/>2018</b> |
|---|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 Kosten gedingen en adviezen                     | 533                      | 386                       | 428                      |
| 2 Taxatiekosten                                   | 190                      | 172                       | 157                      |
| 3 Kosten vervaardigen aanslagen                   | 328                      | 448                       | 417                      |
| 4 Kosten bijsluiters                              | 8                        | 30                        | 9                        |
| 5 Kosten aankoop externe data                     | 678                      | 724                       | 764                      |
| 6 Kosten dwanginvordering                         | 326                      | 440                       | 426                      |
| 7 Voorziening oninbare invorderingskosten         | 125                      | 0                         | 90                       |
| 8 Overige diensten derden                         | 73                       | 96                        | 111                      |
| 9 Bankkosten                                      | 145                      | 201                       | 142                      |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>2.406</b>             | <b>2.497</b>              | <b>2.544</b>             |

ad. 1

De overschrijding van 137.000 euro wordt veroorzaakt door de afhandeling van bezwaren die ingediend zijn door NCNP bureaus. De afhandeling van dit bezwaarproces is erg tijdrovend en taai te noemen, waarbij de werkwijze en de methodiek van de NCNP bureaus veelal gericht is op het zeker stellen van de proceskostenvergoeding.

ad. 2

Door meer inhuur op het gebied van taxatie woningen en niet woningen ontstaat een nadelig resultaat ten opzichte van de Begroting 2019 van 18.000 euro.

ad. 3

Door het gecombineerde aanslagbiljet en lagere kosten voor o.a. de controle op de honden- en toeristenbelasting ontstaat een voordelig resultaat van 116.000 euro op de kosten van het vervaardigen van aanslagen.

ad. 4

Door meer standaardisatie in de opmaak, het meer uitvoeren van correctiewerkzaamheden in eigen beheer en het digitaal verstrekken van bijsluiters ontstaat er een voordelig resultaat ten opzichte van de Begroting 2019 van 22.000 euro.

ad. 5

Door een lagere doorbelasting vanuit het Kadaster en minder kosten voor de aanschaf van beeldmateriaal ontstaat er een positief resultaat van 46.000 euro ten opzichte van de begroting 2019.

ad. 6

Door een afname van invorderingsactiviteiten en het meer in eigen beheer uitvoeren van invorderingsmaatregelen ontstaat een voordelig resultaat ten opzichte van de Begroting 2019 van 114.000 euro.

ad. 7

Door een dotatie aan de voorziening oninbare vorderingen ontstaat een nadelig resultaat ten opzichte van de begroting 2019 van 125.000 euro.

ad. 8

Door minder inhuur op de afdeling Heffingen zijn de kosten van overige diensten derden lager 23.000 euro lager dan begroot in 2019.

ad. 9

Door het afsluiten van een nieuw contract met de BNG en een lager volume van het aantal banktransacties als gevolg van de overgang naar 1-aanslagbiljet ontstaat een voordelig resultaat van 56.000 euro op bankkosten.

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Onvoorzien</b>   | <b>Rekening<br/>2019</b> | <b>Begroting<br/>2019</b> | <b>Rekening<br/>2018</b> |
|---------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Onvoorzien uitgaven | -                        | -                         | -                        |

(bedragen in x 1.000 euro)

| <b>Bijdragen deelnemers</b> | <b>Rekening<br/>2019</b> | <b>Begroting<br/>2019</b> | <b>Rekening<br/>2018</b> |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 Bijdragen deelnemers      | 9.735                    | 9.784                     | 9.983                    |
| Totaal                      | 9.735                    | 9.784                     | 9.983                    |

ad. 1

Bij de Begroting 2019 was de geprognosticeerde deelnemersbijdrage vastgesteld op 9.784.000 euro. In de Jaarrekening 2019 bedraagt de bijdrage van de deelnemers 9.735.000 euro. Het resultaat is 49.000 euro negatief. Dit wordt veroorzaakt door een hogere bijdrage van deelnemers als gevolg van

een toename van het aantal belastbare objecten en een stijging van het aantal aanslagregels (totaal: 195.000 euro), een lagere doorbelasting van de WOZ-kosten aan het waterschap Hollandse Delta (-260.000 euro, zie toelichting WOZ-kosten bij paragraaf 1.7), lagere kosten RO-Beheer (-27.000 euro, zie paragraaf 1.5), niet begrote deelnemers ontwikkelingen die verbandhouden met de toetreding van de gemeente Westvoorne en het uittreden van de gemeente Zederik (49.000 euro).

(bedragen in x 1.000 euro)

|                                     | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|-------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| <b>Opbrengst invorderingskosten</b> |                  |                   |                  |
| 1 Opbrengst invorderingskosten      | 2.610            | 2.500             | 2.745            |
| Totaal                              | 2.610            | 2.500             | 2.745            |

ad. 1

De opbrengst was in de Begroting 2019 geraamd op 2.500.000 euro. In de Jaarrekening 2019 is het resultaat 110.000 euro positief. Dit positieve resultaat wordt veroorzaakt door een toename van het aantal aanmaningen en dwangbevelen met daaraan gekoppeld een tariefstijging van deze invorderingsproducten in de Kostenwet Invordering Rijksbelastingen 2019.

(bedragen in x 1.000 euro)

|                            | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|----------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| <b>Overige opbrengsten</b> |                  |                   |                  |
| 1 Rente bankrekening       |                  |                   |                  |
| 2 Overige opbrengsten      | 609              | 428               | 10               |
|                            | 609              | 428               | 10               |

ad. 1

In de Begroting 2019 was een bedrag opgenomen van 428.000 euro voor overige opbrengsten. Bij het opstellen van de Jaarrekening 2019 blijkt een resultaat van 181.000 euro positief. Dit komt doordat Het uittreden van de gemeente Zederik waarvoor een uittredingsvergoeding is betaald niet is opgenomen in de begroting 2019.

## 7. Bijlagen bij Jaarrekening 2019

### 7.1 Wet normering topinkomens (WNT) – bijlage 1

(bedragen x 1.000 euro)

#### Wet normering topinkomens (WNT)

|   |                           |                           |                |
|---|---------------------------|---------------------------|----------------|
| Naam  | Dhr. R.S. Heij MBA        |                           |                |
| Functie   | Directeur                 |                           |                |
|   |                           | <b>2019</b>               | <b>2018</b>    |
| Aanvang en einde functievervulling in boekjaar        | 01-01-2019 t/m 31-12-2019 | 01-01-2018 t/m 31-12-2018 |                |
| Deeltijdfactor in fte                                 |                           | 1,00                      | 1,00           |
| Gewezen topfunctionaris                               |                           | nee                       | nee            |
| Fictieve dienstbetrekking                             |                           | nee                       | nee            |
| <b>Bezoldiging</b>                                    |                           |                           |                |
| Beloning plus belastbare onkostenvergoeding           |                           | 124.428                   | 120.718        |
| Beloning betaalbaar op termijn                        |                           | 20.573                    | 17.838         |
| <i>Subtotaal</i>                                      |                           | <i>145.001</i>            | <i>138.556</i> |
| Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum          |                           | 194.000                   | 189.000        |
| -/- onverschuldigd betaald bedrag                     |                           | n.v.t.                    | n.v.t.         |
| <b>Totale bezoldiging</b>                             |                           | <b>145.001</b>            | <b>138.556</b> |
| Reden waarom overschrijding al dan niet is toegestaan |                           | n.v.t.                    | n.v.t.         |



| Naam                              | Functie                | Duur dienstverband       | Omvang dienstverband | Beloning incl. WG lasten |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| <u>Dagelijks Bestuur</u>          |                        |                          |                      |                          |
| de heer J.L. van Driel            | Bestuurslid/voorzitter | 3-7-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| Mevrouw M. den Brok               | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer P.J. van Leenen           | Bestuurslid            | 10-4-2019 t/m 31-12-2019 | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer M. Goedknecht             | Bestuurslid            | 9-10-2019 t/m 31-12-2019 | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer N. Bults                  | Bestuurslid            | 10-4-2019 t/m 31-12-2019 | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer P.J. Verheij              | Voorzitter             | 1-1-2019 tot 9-10-2019   | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer J.J.M. van Oorschot       | Bestuurslid            | 1-1-2019 tot 10-4-2019   | n.v.t.               | nihil                    |
| <u>Algemeen Bestuur</u>           |                        |                          |                      |                          |
| de heer J.L. van Driel            | Voorzitter             | 10-4-2019 t/m 31-12-2019 | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer P.J. Kome                 | Bestuurslid            | 10-4-2019 t/m 31-12-2019 | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer J.J.M. van Oorschot       | Bestuurslid            | 1-1-2019 tot 10-4-2019   | n.v.t.               | nihil                    |
| De heer E.A. Struik               | Bestuurslid            | 1-1-2019 tot 10-4-2019   | n.v.t.               | nihil                    |
| De heer P.J. Verheij              | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| De heer N. Bults                  | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer R.M. van der Kooij        | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer T. Boerman                | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| Mevrouw M. den Brok               | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| Mevrouw M.G. Boere-Schoonderwoerd | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer A. Abee                   | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer F. Buijserd               | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer P. Feller                 | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer P. van Leenen             | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer J.P. Tanis                | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| mevrouw J.D. de Jongh-de Champs   | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 31-12-2019  | n.v.t.               | nihil                    |
| de heer M. van Middelkoop         | Bestuurslid            | 1-1-2019 t/m 1-7-2019    | n.v.t.               | nihil                    |

## 7.2 Staat van baten en lasten per taakveld – bijlage 2

(bedragen x 1.000 euro)

| Categorie                                    | Rekening<br>2019 | Begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 |
|--|------------------|-------------------|------------------|
| <b>LASTEN</b>                                |                  |                   |                  |
| 0.4 Overhead                                 | 1.876            | 1.621             | 1.645            |
| 0.5 Treasury                                 | 80               | 80                | 83               |
| 0.61 OZB – woningen                          | 4.468            | 5.301             | 5.172            |
| 0.62 OZB – niet woningen                     | 643              | 711               | 552              |
| 0.64 Belastingen overig                      | 4.010            | 3.543             | 3.634            |
| 0.8 Overige baten en lasten                  | 0                | 50                | 0                |
| 7.2 Riolering                                | 581              | 536               | 535              |
| 7.3 Afval                                    | 693              | 552               | 528              |
| Totaal lasten                                | 12.350           | 12.394            | 12.149           |
| <b>BATEN</b>                                 |                  |                   |                  |
| 0.4 Overhead                                 | -                | -                 | -                |
| 0.5 Treasury                                 | -                | -                 | -                |
| 0.61 OZB – woningen                          | 1.526            | 1.643             | 1.624            |
| 0.62 OZB – niet woningen                     | 292              | 221               | 284              |
| 0.64 Belastingen overig                      | 6.471            | 6.060             | 6.214            |
| 0.8 Overige baten en lasten                  | 2.485            | 2.928             | 2.745            |
| 7.2 Riolering                                | 937              | 917               | 880              |
| 7.3 Afval                                    | 1.118            | 943               | 992              |
| Totaal baten                                 | 12.829           | 12.712            | 12.738           |
| Totaal baten                                 | 12.350           | 12.712            | 12.738           |
| Totaal lasten                                | 12.829           | 12.394            | 12.149           |
| Gerealiseerd totaalsaldo van baten en lasten | 479              | 318               | 589              |

## Controleverklaring

## 8. Overige bijlagen

### 8.1 Staat van personeelslasten – bijlage 3

(bedragen x 1.000 euro)

| Afdeling                                  | Formatie in fte  |                   |                  | Loonkosten                  |              |                   |                  |        |
|---|------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|--------------|-------------------|------------------|--------|
|   | Rekening<br>2019 | begroting<br>2019 | Rekening<br>2018 | salarislasten rekening 2019 |              | begroting<br>2019 | rekening<br>2018 |        |
|   |                  |                   |                  | basis                       | soc. lasten  |                   |                  | Totaal |
| Personeel                                 |                  |                   |                  |                             |              |                   |                  |        |
|   | 78,7             | 79,2              | 77,3             | 3.935                       | 1.169        | 5.104             | 4.766            |        |
| Totaal Personeel                          |                  |                   |                  |                             |              |                   |                  |        |
| Voormalig personeel                       | 78,7             | 79,2              | 77,3             | 3.935                       | 1.169        | 5.104             | 4.766            |        |
|   |                  |                   |                  | 136                         | 40           | 176               | 219              |        |
| <b>Totaal generaal t.i.v. exploitatie</b> | <b>78,7</b>      | <b>79,2</b>       | <b>77,3</b>      | <b>4.071</b>                | <b>1.209</b> | <b>5.280</b>      | <b>4.985</b>     |        |
| ten laste van projecten                   |                  |                   |                  |                             |              |                   |                  |        |
| <b>Totaal projecten</b>                   |                  |                   | <b>0,0</b>       | <b>0</b>                    | <b>0</b>     | <b>0</b>          | <b>0</b>         |        |
| <b>TOTAAL GENERAAL</b>                    |                  |                   | <b>77,3</b>      | <b>4.071</b>                | <b>1.209</b> | <b>5.280</b>      | <b>4.985</b>     |        |



### 8.3 Staat van opgenomen geldleningen 2019 – bijlage 5

| Naam geldgever   | Afslossings termijn |                    | Oorspronkelijk bedrag lening |           | Afslossing tot en met einde vorig boekjaar |           | Schuldrestant tot en met einde boekjaar |          | Rente en aflossing |          | Afslossing tot en met einde boekjaar |           | Schuldrestant tot en met einde boekjaar |          |
|--|---------------------|--------------------|------------------------------|-----------|--|-----------|---|----------|--------------------|----------|--------------------------------------|-----------|---|----------|
|  | vervaldag           | rente/aflos. rente | begin                        | einde     | begin                                      | einde     | begin                                   | einde    | begin              | einde    | begin                                | einde     | begin                                   | einde    |
|  |                     |                    | boekjaar                     | boekjaar  | boekjaar                                   | boekjaar  | boekjaar                                | boekjaar | boekjaar           | percent. | bedrag                               | boekjaar  | boekjaar                                | boekjaar |
|  |                     |                    |                              |           |  |           |   |          |                    |          |                                      |           |   |          |
| <b>Bank Nederlandse Gemeenten</b>  |                     |                    |                              |           |  |           |   |          |                    |          |                                      |           |   |          |
| <u>Materiele vaste activa</u>  |                     |                    |                              |           |  |           |   |          |                    |          |                                      |           |   |          |
| Aankoop kantoorgebouw (totaal)   | 30 jr. ann.         | 10-12              | 2.600.000                    | 2.600.000 | 811.312                                    | 1.788.688 | 158.587                                 | 4,445%   | 79.507             | 79.080   | 890.392                              | 1.709.607 | 2034                                    |          |
| <b>Totaal</b>  |                     |                    | 2.600.000                    | 0         | 2.600.000                                  | 811.312   | 1.788.688                               | 158.587  | 79.507             | 79.080   | 890.392                              | 1.709.607 |   |          |
| Toelichting op de staat van opgenomen geldleningen   |                     |                    |                              |           |  |           |   |          |                    |          |                                      |           |   |          |
| Voor de aankoop van het kantoorgebouw is bij de Bank Nederlandse Gemeenten een 30 jarige annuïtaire geldlening aangegaan met een vast rente percentage van 4,445%. |                     |                    |                              |           |  |           |   |          |                    |          |                                      |           |   |          |

## 8.4 Afrekening deelnemers - bijlage 6

(bedragen x 1.000 euro)

| Deelnemer               | Specificatie kosten per deelnemer 2019 |                                    |                     |                                    |                     |                                    |                 |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 | Voorschot 2019 | Correctie in 2019 (1 jaar) | Afrekening afgerond (x 1.000) |                                      |     |      |
|-------------------------|--|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|----------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----|------|
|                         | Vastgoedinformatie                     |                                    |                     |                                    | BAG-administratie   |                                    |                 |                                    | RO Beheer       |                                    | WOZ-administratie |                                   |                                    |                 | Hefing en invordering belastingen  |                 |                |                            |                               | TOTALE KOSTEN afgerond (x € 1.000,-) |     |      |
|                         | aantal objecten                        | bedrag per object/ totaal bijdrage | aantal WOZ objecten | bedrag per object/ totaal bijdrage | aantal BAG objecten | bedrag per object/ totaal bijdrage | aantal objecten | bedrag per object/ totaal bijdrage | aantal objecten | bedrag per object/ totaal bijdrage | aantal aanslagen  | bedrag per regel/ totaal bijdrage | bedrag WOZ-kosten/ totaal bijdrage | aantal objecten | bedrag per object/ totaal bijdrage | aantal objecten |                |                            |                               | bedrag per object/ totaal bijdrage   |     |      |
| <b>Tarief programma</b> |  | <b>3.585</b>                       |                     | <b>1.029</b>                       |                     | <b>1.462</b>                       |                 |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            |                               |                                      |     |      |
| Albasserdam             | 9.919                                  | 36                                 | 9.919               | 10                                 | 9.919               | 15                                 | 25              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 188                           | 181                                  | 4   | 3    |
| Albrandswaard           | 11.666                                 | 42                                 | 11.666              | 12                                 |                     |                                    | 12              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 199                           | 197                                  | 3   | 5    |
| Altena                  | 26.458                                 | 95                                 | 26.458              | 27                                 | 26.458              | 39                                 | 66              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 537                           | 514                                  | -23 | 0    |
| Barenrecht              | 22.486                                 | 81                                 | 22.486              | 23                                 |                     |                                    | 23              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 391                           | 398                                  | 10  | 4    |
| Brielle                 | 9.500                                  | 34                                 | 9.500               | 10                                 | 9.500               | 14                                 | 24              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 179                           | 174                                  | -3  | 2    |
| Coeree-Overflakke       | 30.373                                 | 109                                | 30.373              | 31                                 | 30.373              | 44                                 | 76              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 578                           | 571                                  | -11 | -3   |
| Hardinveld-Gieserdam    | 8.582                                  | 31                                 | 8.582               | 9                                  |                     |                                    | 9               |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 149                           | 156                                  | 9   | 2    |
| Hellevoetsluis          | 20.695                                 | 74                                 | 20.695              | 21                                 | 20.695              | 30                                 | 52              | 20.695                             | 8               |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 418                           | 407                                  | -3  | 8    |
| Hoeksche Waard          | 43.999                                 | 158                                | 43.999              | 45                                 | 43.999              | 64                                 | 110             |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 965                           | 924                                  | -16 | 25   |
| Krimpenerwaard          | 28.264                                 | 101                                | 28.264              | 29                                 | 28.264              | 41                                 | 70              | 28.264                             | 10              |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 589                           | 544                                  | -30 | 15   |
| Lansingerland           | 28.799                                 | 103                                | 28.799              | 30                                 |                     |                                    | 30              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 498                           | 499                                  | 26  | 25   |
| Nieuwkoop               | 14.803                                 | 53                                 | 14.803              | 15                                 | 14.803              | 22                                 | 37              |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 274                           | 256                                  | -9  | 9    |
| Westvoorne              | 7.885                                  | 28                                 | 7.885               | 8                                  |                     |                                    | 8               |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 144                           | 138                                  |     | 6    |
| Zederik                 |  | 49                                 |                     |                                    |                     |                                    |                 |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 49                            | 49                                   |     | 0    |
| Hollandse Delta         | 455.027                                | 1.631                              |                     |                                    |                     |                                    |                 |                                    |                 |                                    |                   |                                   |                                    |                 |                                    |                 |                |                            | 4.600                         | 4.841                                | 25  | -216 |
| <b>TOTAAL</b>           | <b>718.456</b>                         | <b>2.625</b>                       | <b>263.429</b>      | <b>271</b>                         | <b>184.011</b>      | <b>269</b>                         | <b>540</b>      | <b>48.959</b>                      | <b>18</b>       | <b>263.429</b>                     | <b>2.279</b>      | <b>3.575.888</b>                  | <b>3.183</b>                       | <b>1.115</b>    | <b>9.759</b>                       | <b>9.849</b>    | <b>-23</b>     | <b>-114</b>                |                               |                                      |     |      |

## 8.5 BTW overzicht - bijlage 7

### SVHW - overzicht doorschuif BTW 2019

Verdeelsleutel 2019 op basis van de in rekening te brengen voorschotbedragen.

| Deelnemer              | Voorschotbedr.<br>x € 1.000 | 1e kwartaal 2019 |                |                | 2e kwartaal 2019 |                |                | 3e kwartaal 2019 |                |                | 4e kwartaal 2019 |                |                |
|------------------------|-----------------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
|                        |                             | 6%               | 21%            | Totaal         | 6%               | 21%            | Totaal         | 6%               | 21%            | Totaal         | 6%               | 21%            | Totaal         |
| Altena                 | 514                         | 29               | 22.149         | 22.179         | 33               | 7.248          | 7.281          | 64               | 7.536          | 7.600          | 90               | 15.262         | 15.352         |
| Alblasserdam           | 181                         | 10               | 7.800          | 7.810          | 12               | 2.552          | 2.564          | 22               | 2.654          | 2.676          | 32               | 5.374          | 5.406          |
| Albrandswaard          | 197                         | 11               | 8.489          | 8.500          | 13               | 2.778          | 2.791          | 24               | 2.888          | 2.913          | 34               | 5.849          | 5.884          |
| Barendrecht            | 398                         | 23               | 17.151         | 17.173         | 26               | 5.612          | 5.638          | 49               | 5.835          | 5.885          | 70               | 11.817         | 11.887         |
| Breille                | 174                         | 10               | 7.498          | 7.508          | 11               | 2.454          | 2.465          | 22               | 2.551          | 2.573          | 30               | 5.166          | 5.197          |
| Goeree-Overflakkee     | 571                         | 33               | 24.606         | 24.638         | 37               | 8.052          | 8.089          | 71               | 8.371          | 8.442          | 100              | 16.954         | 17.054         |
| Hardinxveld-Giessendam | 156                         | 9                | 6.722          | 6.731          | 10               | 2.200          | 2.210          | 19               | 2.287          | 2.306          | 27               | 4.632          | 4.659          |
| Hellevoetsluis         | 407                         | 23               | 17.538         | 17.562         | 26               | 5.739          | 5.765          | 51               | 5.967          | 6.018          | 71               | 12.085         | 12.156         |
| Hoeksche Waard         | 924                         | 53               | 39.817         | 39.870         | 59               | 13.030         | 13.089         | 115              | 13.547         | 13.662         | 162              | 27.436         | 27.597         |
| Krimpenerwaard         | 544                         | 31               | 23.442         | 23.473         | 35               | 7.671          | 7.706          | 68               | 7.976          | 8.043          | 95               | 16.153         | 16.248         |
| Lansingerland          | 499                         | 29               | 21.503         | 21.532         | 32               | 7.037          | 7.069          | 62               | 7.316          | 7.378          | 87               | 14.816         | 14.904         |
| Nieuwkoop              | 256                         | 15               | 11.032         | 11.046         | 16               | 3.610          | 3.626          | 32               | 3.753          | 3.785          | 45               | 7.601          | 7.646          |
| Westvoorne             | 138                         | 8                | 5.947          | 5.955          | 9                | 1.946          | 1.955          | 17               | 2.023          | 2.040          | 24               | 4.098          | 4.122          |
| Hollandse Delta        | 4.841                       | 278              | 208.609        | 208.886        | 312              | 68.264         | 68.576         | 601              | 70.974         | 71.575         | 847              | 143.740        | 144.586        |
| <b>Totaal</b>          | <b>9.800</b>                | <b>562</b>       | <b>422.302</b> | <b>422.864</b> | <b>631</b>       | <b>138.192</b> | <b>138.823</b> | <b>1.217</b>     | <b>143.678</b> | <b>144.895</b> | <b>1.714</b>     | <b>290.983</b> | <b>292.697</b> |

| Door te schuiven BTW | Totaal         | 1e kw.         | 2e kw.         | 3e kw.         | 4e kw.         |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Rek. 20100 (6%)      | 4.124          | 562            | 631            | 1.217          | 1.714          |
| Rek. 20200 (21%)     | 995.155        | 422.302        | 138.192        | 143.678        | 290.983        |
| <b>Totaal</b>        | <b>999.279</b> | <b>422.864</b> | <b>138.823</b> | <b>144.895</b> | <b>292.697</b> |