

---

## Najaarsnota 2020



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	12-10-2020	Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
1.0	14-10-2020	Definitief	J. Melissant	R.S. Heij	
2.0	21-10-2020	Definitief na behandeling DB	J. Melissant	R.S. Heij	

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Voorwoord</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Verslag</b> .....	<b>5</b>
2.1 Financiële samenvatting.....	5
2.2 Gevolgen Corona-uitbraak.....	6
2.3 Operatie.....	8
2.3.1 Aanslagoplegging.....	8
2.3.2 Bezwaarafhandeling.....	9
<b>2.4 Realisatie doelstellingen 2020</b> .....	<b>10</b>
2.4.1 Handhaven van de schaalgrootte:.....	10
2.4.2 Basis op orde.....	11
2.4.3 Dienstverlening.....	13
2.4.4 Sociaal invorderen /stroomlijning invorderingsproces.....	13
2.4.5 Uitvoering wet WOZ.....	14
2.4.6 Samenwerking.....	14
2.4.7 Personeel.....	14
<b>3. Financiële toelichting (per programma)</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1 Algemeen Beheer</b> .....	<b>16</b>
3.1.1 Personele kosten.....	16
3.1.2 Personeel derden.....	17
3.1.3 Nutsvoorzieningen.....	18
3.1.4 Porti en telefoon.....	18
3.1.5 Kosten interne faciliteiten.....	18
3.1.6 Kapitaalslasten.....	18
3.1.7 Kantoorartikelen/abbonementen.....	18
3.1.8 Diensten van derden.....	18
3.1.9 Organisatieontwikkeling.....	18
3.1.10 Onvoorzien.....	18
<b>3.2 Programma: Vastgoedinformatie</b> .....	<b>19</b>
3.2.1 Kosten automatisering.....	19
3.2.2 Cyclomedia.....	19
<b>3.3 Programma: BAG-administratie</b> .....	<b>19</b>
3.3.1 Automatiseringskosten.....	19

---

3.4	Programma: RO-Beheer.....	20
3.5	Programma: WOZ-administratie .....	20
3.5.1	Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen .....	20
3.5.2	Automatiseringskosten .....	20
3.6	Programma: Heffingen en Invordering .....	21
3.6.1	Automatiseringskosten .....	21
3.6.2	WOZ-kosten derden.....	21
3.6.3	Vervaardigen aanslagen .....	21
3.6.4	Overige diensten derden .....	21
3.6.5	Kosten van dwanginvordering .....	22
3.6.6	Bankkosten .....	22
3.6.7	Proceskostenvergoeding .....	22
3.7	Opbrengsten.....	22
3.7.1	Opbrengst invorderingskosten .....	22
3.7.2	Bijdragen deelnemers.....	23
3.7.3	Mutaties in reserves .....	23
3.8	Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2020 .....	24
4.	<b>Kosten gerelateerd aan boekjaar 2019 .....</b>	<b>24</b>
5.	<b>Interne controle.....</b>	<b>25</b>
5.1	Inleiding .....	25
5.2	Ontwikkeling interne controle .....	25
5.3	Transactiestromen .....	25
5.3.1	Jaarrekening .....	25
5.3.2	Jaarverantwoording belastingen en heffingen .....	26
6.	<b>Risico's.....</b>	<b>26</b>
6.1	Financiële risico's.....	26
6.2	Weerstandsvermogen .....	26
6.3	Risico beheersing.....	27
	<b>Bijlage: Geprognosticeerde deelnemersbijdrage 2020.....</b>	<b>29</b>

## 1. Voorwoord

De rapportageperiode (18 mei – 8 oktober) van de Najaarsnota 2020 is onmiskenbaar beïnvloed door de aanhoudende uitbraak van het Coronavirus Covid-19. Niet alleen voor wat betreft de uitvoering van de primaire processen maar ook voor wat betreft de wijze waarop de werkzaamheden worden verricht en de doelstellingen voor 2020 worden gerealiseerd.

Op meerdere plaatsen in de najaarsnota wordt de impact van de Coronacrisis in relatie tot de financiën en realisatie van de doelstellingen 2020 beschreven. In deze Coronaperiode is de primaire doelstelling van SVHW vooral het continueren en het op niveau houden van de dienstverlening rekening houdend met de Corona beschermingsmaatregelen.

## 2. Verslag

### 2.1 Financiële samenvatting

Deze najaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 8 oktober 2020 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2020. De totale kosten bedragen 13.376.000 euro. De totale baten bedragen 12.663.000 euro. Dit resulteert in een nadelig resultaat van 713.000 euro. Ten opzichte van de Begroting 2020, die een geprognosticeerd nadelig resultaat heeft van 35.000 euro, betekent dit een nadelige afwijking van 678.000 euro. In het resultaat is geen rekening gehouden met het eventueel aan de deelnemers van SVHW doorbelasten van de Coronakosten van SVHW.

Het negatieve resultaat wordt veroorzaakt doordat SVHW in 2020 niet alleen met de gevolgen van de Coronacrisis is geconfronteerd maar ook met andere onvoorziene omstandigheden, die een grote impact hebben op de exploitatie van SVHW in 2020. De onderstaande tabel geeft het overzicht.

Post	Bedrag	Opmerking
Corona-maatregelen (*):	289.000	
Inhuur t.g.v. toegenomen bezwaren (m.n. NCNP):	205.000	
Extra proceskostenvergoeding (m.n. NCNP) (*):	350.000	In de risicoparagraaf van de Begroting 2020 was rekening met een aanvullend risico van 50.000 euro.
Aanbestedingen (niet voorzien)	60.000	Vanwege situatie leverancier
<b>Totaal</b>	<b>904.000</b>	

(\*) T.o.v. de tussentijdse financiële prognose van september 2020 is er sprake meerkosten ad 70.000 euro t.g.v. van een met terugwerkende kracht overeengekomen thuiswerkvergoeding in de cao en meerkosten ad 60.000 euro voor de proceskostenvergoeding vanwege meer afgedane bezwaren.

Van de bovenstaande onvoorziene posten vangt SVHW 226.000 euro (= 904.000 euro –/– 678.000 euro) op binnen de exploitatie. Dit is mogelijk doordat SVHW op andere posten onderschrijdingen heeft.

Naast de onvoorziene kosten is er ook nog sprake van incidentele kosten t.g.v. projecten, die SVHW binnen de exploitatie uitvoert zoals de omzetting van het waarderen van inhoud naar gebruiksoppervlak (150.000 euro), de implementatie van BAG 2.0 en de aansluiting NHR (50.000 euro), het aanleveren geschiedenis LV-WOZ (25.000 euro), afname LV-WOZ (43.000 euro), de ISAE-3402 implementatie (10.000 euro), etc. Deze posten zijn niet als nieuw beleid begroot maar beperken nu wel de capaciteit van SVHW om een hoger bedrag dan 226.000 euro aan onvoorziene kosten binnen de exploitatie op te vangen.

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

## 2.2 Gevolgen Corona-uitbraak

In de Voorjaarsnota 2020 heeft SVHW gerapporteerd over de interne maatregelen, die SVHW getroffen heeft om de uitval van bedrijfskritieke processen te voorkomen. Hiervoor heeft de organisatie kosten gemaakt. Aangezien de Coronacrisis blijft aanhouden en de situatie na een tijdelijke verbetering in de zomermaanden verslechterd is, zijn de Coronakosten toegenomen. SVHW heeft hier in de tussentijdse financiële rapportage van 25 september 2020 al over gerapporteerd.

Ten opzichte van de tussentijdse financiële rapportage is er echter sprake een recente cao wijziging voor een thuiswerkvergoeding per terugwerkende kracht tot 1 april 2020. De kosten hiervoor bedragen in 2020 70.000 euro (zie ook paragrafen "2.4.7 Personeel" en "3.1.1. Personele kosten"). Deze kosten dienen verrekend te worden met de besparing op de reiskosten, die waren aangewend ter compensatie van de Coronakosten. De Coronakosten stijgen daarom met 70.000 euro tot 289.000 euro.

De onderstaande tabel geeft het overzicht:

Programma	Kostensoort	Bedrag Voorjaars nota	Bedrag tussentijdse rapportage (sep 20)	Bedrag "Tweede tranche" (najaarsnota)	Toelichting
Algemeen Beheer	Personele kosten	€ -56.250	€ -80.000	€ -10.000	Verekening besparing reiskosten (80.000 euro) met kosten thuiswerken (70.000 euro) t.g.v. cao wijziging
Algemeen Beheer	Inhuur personeel	€ 72.000	€ 72.000	€ 72.000	Verlenging inhuurperiode afdelingshoofd Vastgoedinformatie
Algemeen Beheer	Inhuur personeel	€ 36.000	€ 60.000	€ 60.000	Inhuur KCC (kwalitatieve borging dienstverlening vanuit huis)
Algemeen Beheer	Interne faciliteiten	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000	Hygiene maatregelen (aankoop desinfectie materiaal en dispensers)
Algemeen Beheer	Onderhoud gebouw	€ 10.000	€ 15.000	€ 15.000	Hygiene maatregelen + aanpassing gebouw (kranen, schoonmaak)
Algemeen Beheer	Telefoonkosten (*)	€ 30.000	€ 75.000	€ 75.000	Doorschakelen van vast naar mobiele telefoon
Heffingen + Invordering	Automatiseringskosten	€ 65.000	€ 67.000	€ 67.000	Aanschaf licenties en hardware
Opbrengsten	Opbrengst invorderingskosten	€ 35.000	€ -	€ -	Toename oninbare invorderingskosten
	<b>Totaal</b>	<b>€ 201.750</b>	<b>€ 219.000</b>	<b>€ 289.000</b>	

(\*) In de voorjaarsnota was € 30.000 opgenomen als risico. Dit bedrag staat nu vermeld in de tabel.

Het Dagelijks Bestuur heeft de deelnemers in een notitie gevraagd om hun pro-rato aandeel in de Coronakosten van SVHW ten laste te brengen van het compensatiepakket vanuit de Rijksoverheid (gemeentelijke deelnemers) dan wel te dekken vanuit eigen middelen (waterschap Hollandse Delta). SVHW zal de Coronakosten vervolgens doorbelasten aan de deelnemers. De onderstaande tabel geeft de pro-rato verdeling van de kosten aan.

Deelnemer	Deelnemersbijdrage begroting 2020	% bijdrage	pro rato deel Coronakosten
Alblasserdam	190.000	1,9%	5.552
Albrandswaard	200.000	2,0%	5.844
Altena	552.000	5,6%	16.130
Barendrecht	412.000	4,2%	12.039
Brielle	181.000	1,8%	5.289
Goeree-Overflakkee	586.000	5,9%	17.124
Hardinxveld-Giessendam	150.000	1,5%	4.383
Hellevoetsluis	420.000	4,2%	12.273
Hoeksche Waard	962.000	9,7%	28.111
Krimpenerwaard	618.000	6,2%	18.059
Lansingerland	491.000	5,0%	14.348
Nieuwkoop	273.000	2,8%	7.977
Westvoorne	141.000	1,4%	4.120
Hollandse Delta	4.714.000	47,7%	137.750
<b>TOTAAL</b>	<b>9.890.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>289.000</b>

Na afloop van de “intelligente lockdown” werkten in de afgelopen maanden gemiddeld 15 medewerkers inclusief inhuur dagelijks op locatie van SVHW. Ondanks dat SVHW ruim 50 “Corona-proof” werkplekken heeft, werd een hogere bezetting, gelet op de voorbeeldfunctie van SVHW als overheid en het beperken van het verkeer in het gebouw en daarmee het besmettingsgevaar, niet wenselijk geacht. Momenteel geldt als richtlijn, dat alleen in het geval van functionele noodzaak dan wel bij dringende privé omstandigheden er op het kantoor mag worden gewerkt. Indien noodzakelijk wordt de bezetting terug gebracht tot een kernbezetting van 4-5 personen zoals tijdens de “intelligente lockdown”. Tot aan het moment van schrijven van deze najaarsnota zijn er gelukkig geen medewerkers besmet geraakt met het Coronavirus.

Nu de thuiswerksituatie langer duurt, is het management er alert op dat er geen zand in de motor van SVHW komt. Het thuiswerken gaat een aantal medewerkers namelijk zwaarder vallen, aangezien niet alleen de sociale contacten maar ook de collegiale review en consultatie minder en lastiger te organiseren zijn. Zonder dat het direct te kwantificeren valt, is er aanvullende inspanning nodig om de dienstverlening en de output op het goede niveau te houden. In aantal gevallen is hier aanvullende inhuur voor nodig.

Om inzicht te krijgen in de situatie heeft het management bij de medewerkers een inventarisatie uitgevoerd over de voor- en nadelen van het thuiswerken. Dit gaf de onderstaande resultaten:

Voordelen	Nadelen
1. Minder/geen reistijd	1. Geen sociaal/functioneel contact collega's
2. Productiever/minder afgeleid	2. Minder voorzieningen thuis
3. Flexibeler tijd indelen	3. Minder scheiding zakelijk/privé
4. Minder vroeg opstaan/eerder beginnen	4. Kosten thuiswerken

Het management heeft maatregelen getroffen om de onderlinge cohesie te ondersteunen: wekelijkse nieuwsflitsen, teambijeenkomsten per videolink, persoonlijk contact via telefoon/videolink, personeelspresentatie per videolink en het periodiek in teams op locatie van SVHW werken. SVHW faciliteert de werkplek thuis door het ter beschikking stellen van werkplekvoorzieningen vanuit SVHW (stoel, beeldscherm, pc).

Daarnaast heeft SVHW in Mei eenmalig 100 euro netto uitbetaald als tegemoetkoming in de kosten van het thuiswerken. Dit bedrag wordt verrekend met de in de cao overeengekomen vergoeding.

Ondanks de Coronacrisis, waardoor er in sommige gevallen meer inspanning nodig is, heeft SVHW zoveel mogelijk doorgewerkt aan de realisatie van de doelstellingen 2020 en een groot gedeelte daarvan is of wordt dit jaar nog gerealiseerd. De afronding van de organisatie ontwikkeling en de vernieuwing van het deelnemersinformatieportaal zijn vanwege de Coronacrisis verschoven naar het tweede kwartaal van 2021. Voor verdere informatie wordt verwezen naar paragraaf 2.4 “Realisatie doelstellingen 2020”.

Met bovenstaande is getracht een indruk te geven van welke impact het Coronavirus heeft op de organisatie van SVHW in de periode na de voorjaarsnota.

## 2.3 Operatie

### 2.3.1 Aanslagoplegging

In de voorjaarsnota heeft SVHW uitgebreid stilgestaan bij de aanslagoplegging en de maatregelen die SVHW in overleg met de deelnemers getroffen heeft om de economische impact van de Coronacrisis enigszins te compenseren. Er waren uiteindelijk 6759 verzoeken tot uitstel gehonoreerd voor een bedrag van 2,8 miljoen euro. SVHW heeft de deelnemers in wekelijkse rapportages hierover geïnformeerd.

Daarnaast heeft SVHW de deelnemers geïnformeerd en geadviseerd over andere (beperkt) mogelijke mogelijkheden tot het treffen van maatregelen door middel van de lokale belastingen (o.a. tariefsaanpassingen). Van deze mogelijkheden is geen gebruik gemaakt. In verband met de aanhoudende Coronacrisis heeft SVHW recentelijk nog aan een aantal deelnemers gevraagd of zij voor de laatste primitieve kohieren in 2020 nog maatwerk wensten (bijvoorbeeld het later opleggen of het later invorderen van de belastingen).

In het betalingsgedrag ziet SVHW voorsnog geen grote afwijkingen ten opzichte van 2019, aangezien de cijfers van de dwanginvordering over 2020 vrijwel overeenkomen met die over 2019. Hieruit kan namelijk geconcludeerd worden, dat daardoor ook de cijfers van het reguliere invorderingsproces in beide jaren vrijwel overeenkomen. Immers het niet voldoen aan een betalingsverplichting leidt tot een dwanginvorderingstraject. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de dwanginvordering in 2019 en 2020.

Aanslagereeks	aantal aanslagen	aantal aanmaningen	% van aanslagen	aantal dwangbevelen	% van aanmaningen
februari 2019	486.534	48.544	10,0%	23.045	47,5%
februari 2020	512.067	51.377	10,0%	24.764	48,2%
mei 2019	135.776	20.105	14,8%	7.133	35,5%
mei 2020	143.800	17.903	12,4%	5.608	31,3%
<b>Totaal 2019</b>	<b>622.310</b>	<b>68.649</b>	<b>11,0%</b>	<b>30.178</b>	<b>44,0%</b>
<b>Totaal 2020</b>	<b>655.867</b>	<b>69.280</b>	<b>10,6%</b>	<b>30.372</b>	<b>43,8%</b>



### 2.3.2 Bezwaarafhandeling

#### WOZ-bezwaren

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

Item	Belastingjaar 2019		Belastingjaar 2020
	totaal jaar	Vergelijkbare periode	Actuele stand
	31-dec-19	1-okt-19	11-okt-20
Aantal objecten (per 1 januari)	263.429		265.678
Totaal aantal objecten onder bezwaar	4.418	4.313	7.148
Aantal objecten onder bezwaar NCNP	1.639	1.662	3.516
Percentage NCNP	37,1%	38,5%	49,2%
Aantal objecten afgedaan	4.360	2.828	5.303
Percentage gegrond	50,7%	50,0%	38,9%
Openstaande bezwaren	58	1.485	1.845

In de voorjaarsnota bleek op basis van de mei inventarisatie van de Waarderingskamer, dat ondanks de stijging van het aantal WOZ-bezwaren het percentage woningen onder bezwaar bij SVHW slechts 0,1% hoger lag dan het landelijk gemiddelde terwijl het percentage niet-woningen onder bezwaar 0,5% onder het landelijk gemiddelde bleef liggen. De gegevens van de landelijke oktober inventarisatie zijn nog niet bekend, waardoor er in deze najaarsnota geen vergelijk met de landelijke cijfers gemaakt kan worden. Dit wordt opgenomen in de jaarrekening. Uit onderzoek van de VNG blijkt wel, dat het percentage NCNP landelijk circa 50% bedraagt. Ondanks de grote toename van het aantal NCNP bezwaren is het percentage NCNP van SVHW hiermee in lijn.

Ten opzichte van de vergelijkbare periode van vorig jaar zijn er 2.475 WOZ-bezwaren meer afgehandeld. Er resteren echter nog 1.845 WOZ-bezwaren, die afgehandeld moeten worden, waardoor er in het laatste kwartaal nog een stevige inzet nodig is.

De toename van het aantal WOZ-bezwaren en vooral de toename van het aantal bezwaren van de NCNP bureaus, waarvan de afhandeling erg bewerkelijk is, leidt er toe dat SVHW aanvullende inhuur nodig heeft voor de afhandeling van de WOZ-bezwaren. Daarnaast leidt deze situatie tot een aanmerkelijke stijging van de proceskostenvergoeding.

Hoogstwaarschijnlijk zal de dreiging van de NCNP-bureaus volgend jaar en ook nog in 2022 onverminderd groot zijn, omdat het onderzoek naar de proceskostenvergoeding door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) in opdracht van Minister Dekker nog steeds niet is afgerond. In de oorspronkelijke planning zouden de resultaten voor de zomer beschikbaar zijn. Eventuele wetswijzigingen om het commercieel exploiteren van de proceskostenvergoeding tegen te gaan laten daardoor op zich wachten.

Aangezien een landelijk initiatief van de belastingkantoren niet heeft geleid tot een effectieve aanpak van de NCNP-bureaus, heeft SVHW zelf een "taskforce" opgericht om het aantal WOZ-bezwaren van NCNP bureaus te verminderen. Hierbij gelden de aanbevelingen vanuit de VNG-handreiking "Communicatie inzetten om WOZ-bezwaren te verminderen" van 23 september 2020 als uitgangspunt:

- Communiceer doorlopend en zet meer budget in voor communicatie;
- Zorg ervoor dat bezwaar maken supermakkelijk is;
- Investeer in telefonie;
- Verhoog de online zichtbaarheid van de gemeente/samenwerkingsverband;
- Positioneer de WOZ-beschikking los van de aanslag.

SVHW gaat voor wat betreft de communicatie aspecten tevens een beroep doen op de gemeentelijke deelnemers.

### Overige bezwaren

Het aantal overige bezwaren is ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2019 gestegen, doordat het aantal bezwaren van het waterschap Hollandse Delta, die voor een gedeelte WOZ gerelateerd zijn, ten gevolge van de toename van de WOZ-bezwaren gestegen is. De onderstaande tabel geeft het overzicht.

Item	Belastingjaar 2019		Belastingjaar 2020
	totaal jaar	Vergelijkbare periode	Actuele stand
	31-dec-19	1-okt-19	11-okt-20
Aantal overige bezwaren	13.132	10.416	11.561
Aandeel overige bezwaren WSHD	7.401	5.955	8.086
% aandeel overige bezwaren WSHD	56,36%	57,17%	69,94%
Afgedaan	12.975	9.322	9.981
Aantal gegrond	10.016	7.266	6.840
Percentage gegrond	77,19%	77,94%	68,53%
Nog in behandeling	157	1.094	1.580
Aandeel nog in behandeling WSHD	92	745	1.152

Het aantal overige bezwaren dat nog moet worden afgedaan ligt ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2019 hoger, omdat de WOZ gerelateerde bezwaren van het waterschap Hollandse Delta wachten op de afdoening van het WOZ bezwaar. Het percentage gegronde bezwaren is traditioneel hoog, omdat hierin bijvoorbeeld ook de aanpassingen van het hondenbezit worden meegeteld.

## 2.4 Realisatie doelstellingen 2020

### 2.4.1 Handhaven van de schaalgrootte:

Het College van Nissewaard heeft een bestuursopdracht geformuleerd om de gevolgen voor kosten, dienstverlening, kwaliteit en personeel bij een eventuele toetreding van de gemeente Nissewaard tot SVHW per 1 januari 2022 te onderzoeken. Nissewaard heeft daarvoor een projectteam gevormd bestaande uit senior managementteamleden, medewerkers en een OR-delegatie. In dit projectteam zit ook een afvaardiging van SVHW (managementteamleden en medewerkers). Het onderzoek is gestart en gezamenlijk wordt er gewerkt aan een rapport met een advies aan het College van Nissewaard. Het onderzoek wordt extern begeleid door van den Bosch en Partners.

Mocht het College en Gemeenteraad van Nissewaard besluiten toe te willen treden tot SVHW dan zullen ze hiervoor een verzoek indienen bij het Algemeen Bestuur van SVHW, dat hierover dient te besluiten. Mocht er een verzoek komen, dan wordt dit in het eerste kwartaal van 2021 verwacht.

De afgegeven prijsindicatie aan een andere geïnteresseerde grote partij, waarover in de voorjaarsnota is gesproken, heeft er toe geleid dat men een onderzoek heeft uitgevoerd naar de kostenvoordelen. Het onderzoek bevestigt de door SVHW berekende verschillen. Het bestuur van deze grote partij beraadt zich momenteel op verdere stappen. Een eventuele toetreding speelt niet voor 2022.

## 2.4.2 Basis op orde

### **Aanbesteding waarderings- en BAG-applicatie**

De aanbesteding van de waarderingsapplicatie is afgerond en heeft er toe geleid dat de opdracht is verleend aan Ortec Finance B.V met de applicatie OrtaX. De implementatie is inmiddels gestart en volgens plan wordt de applicatie half februari 2021 in gebruik genomen. OrtaX zal een positieve impuls geven aan de verdere optimalisatie en automatisering van het waarderingsproces. OrtaX wordt afgenomen als SaaS (“Software as a Service”) waardoor er minder lokaal beheer nodig is. Hierdoor kan de beperkte ICT capaciteit op meer waarde toevoegende activiteiten worden ingezet.

De aanbesteding van BAG applicatie is ingetrokken, omdat gebleken is dat de ontvangen aanbiedingen moeilijk met elkaar te vergelijken waren en niet voldeden aan wat SVHW had verwacht. De aanbesteding wordt eind oktober in gewijzigde vorm wederom uitgevraagd. Met de leverancier van de huidige BAG-applicatie zijn afspraken gemaakt dat het contract van SVHW verlengd wordt tot 1 juli 2021, waardoor continuïteitsrisico's voorkomen worden.

Deze verlenging is overeengekomen, ondanks de leverancier zeer recentelijk heeft aangekondigd per 1 maart 2021 (oorspronkelijke contract expiratie datum) met de levering van de BAG applicatie en ook de waarderingsapplicatie die SVHW gebruikt te stoppen. Het onvoorziene besluit eerder dit jaar om te gaan aanbesteden blijkt achteraf een zeer zinvol besluit te zijn geweest.

### **Ontwikkeling primaire systemen in samenhang met landelijk stelsel van basisregistraties**

SVHW heeft inmiddels het project voor de aanlevering van de geschiedenis aan de landelijke voorziening WOZ (LV-WOZ) afgerond en daarmee is tijdig voldaan aan de eis van de Waarderingskamer.

De projecten in verband met het kunnen verwerken van de gegevens uit het NHR (Nieuwe Handels Register), het afnemen vanuit de Landelijke Voorziening (LV)-WOZ en de aanpassingen voor de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (WKPB) verlopen volgens planning om voor eind 2020 te worden afgerond. Dit geldt ook voor het project waarden op basis van gebruiksoppervlakte waarbij de inhoud van de objecten wordt omgezet naar de gebruiksoppervlakte. SVHW heeft gekozen voor een intensieve aanpak waarbij alle objecten worden gecontroleerd. Dit ook in samenhang met een verdere opwerking van de BAG bestanden. Hierdoor neemt de kwaliteit van de bestanden toe en wordt er “werk met werk” gemaakt.

### **Ondersteunende systemen**

Het implementatie traject van een nieuwe HRM-applicatie voor personeelsadministratie en salarisverwerking (Centric Motion) is afgerond. Hierdoor beschikt SVHW over een modern medewerkersportaal met zelfservice mogelijkheden en gedigitaliseerde processen.

Motion en ook andere ondersteunende systemen (tijdsregistratie, inkoop) worden als SaaS afgenomen.

### **Interne controle / ISAE-3402 / Informatiebeveiliging**

In het kader van het beheer van de processen en het door het Dagelijks Bestuur kunnen afgeven van een rechtmatigheidsverklaring met ingang van het boekjaar 2021 heeft het Dagelijks Bestuur het Verbijzonderd Interncontrole Plan (VIC) 2020 vastgesteld met daarin een groeiscenario om in 2021 in lijn met organisatie ontwikkeling te komen tot systeemgerichte transactiestroom controles. Op basis van het vastgestelde (VIC) heeft SVHW over de eerste twee kwartalen de controle uitgevoerd. De bevindingen zijn gerapporteerd aan het Dagelijks Bestuur.

Het ISAE-3402 framework voor de ICT processen is opgesteld en aan de accountant voorgelegd of het “auditable” is. Na afstemming zal de accountant nog in 2020 een nulmeting uitvoeren, waarna SVHW de bevindingen dient te verhelpen om zodoende aan het einde van het eerste kwartaal van 2021 een type 1 verklaring te verkrijgen. De ambitie om het ISAE-3402 framework in de volle breedte van de organisatie af te ronden is vanwege de Coronacrisis en de vertraging van de organisatie ontwikkeling niet haalbaar gebleken en wordt nu bijgesteld naar het tweede kwartaal van 2021. Aangezien ICT aan de basis staat van vrijwel alle processen binnen SVHW wordt er in ieder geval een stevig fundament gelegd.

Recentelijk heeft SVHW de SUWI Audit nieuwe stijl met succes doorstaan. De deelnemers ontvangen binnenkort de TPM verklaring.

Het Dagelijks Bestuur heeft het nieuwe Informatiebeveiligingsbeleid SVHW vastgesteld. Aanpassing was nodig omdat het Informatiebeveiligingsbeleid SVHW 2015 was gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst en inmiddels is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht. SVHW heeft verder uitvoering gegeven aan het informatiebeveiligingsbeleid door het afronden van de fysieke beveiligingsmaatregelen (o.a. receptie), het implementeren van de eerste fase van logging en monitoring van het systeemgebruik en het wachtwoordenbeleid in het kader van de functiescheiding.

### **Organisatie ontwikkeling**

In de voorjaarsnota is gemeld dat de activiteiten van organisatieontwikkelingen vanwege de “intelligente lockdown” waren gestopt en dat er werd gekeken wanneer en onder welke condities het Bouwteam Dienstverlening verder kon gaan met de analyse en verbetering van de dienstverleningsprocessen. Daarnaast moest er bepaald worden wat een realistische tijdsplanning zou zijn voor het gehele traject van de organisatie ontwikkeling gegeven de vertraging.

Vanwege de tijdelijke verbetering van de Corona-situatie is het Bouwteam Dienstverlening kort voor de zomervakantie opnieuw gestart. Men heeft de dienstverleningsprocessen geanalyseerd en voorstellen voor verbetering gedaan aan het management team. Deze voorstellen zijn geaccordeerd en er worden nu geïmplementeerd.

Eén van de voorstellen vanuit het bouwteam betrof aanpassingen van het WOZ-bezwarenproces. Onder druk van het volume van het aantal WOZ-bezwaren is het verbeterpotentieel in het proces de afgelopen maanden prominenter naar voren gekomen. Inmiddels is er een verdere digitaliserings- en automatiseringsslag gemaakt en wordt gestart met een pilot waarin het werkproces anders is ingericht. Het doel is om het WOZ-bezwarenproces voor de aanslagoplegging van 2021 in samenhang met de implementatie van de nieuwe waarderingsapplicatie zo optimaal mogelijk ingericht te hebben.

Het is de bedoeling om in oktober verder te gaan met het Bouwteam Gegevensbeheer. De verslechterde Coronasituatie op het moment van het schrijven van deze najaarsnota maakt het momenteel onzeker of en in welke vorm dit kan gaan plaats vinden. Door alle vertragingen loopt de huidige tijdslijn van de organisatie ontwikkeling door tot aan het einde van het tweede kwartaal 2021.

### 2.4.3 Dienstverlening

#### **Implementatie bevindingen klanttevredenheidsonderzoeken**

De bevindingen van het KTO onder burgers en het onderzoek naar de klantwaarde bij de deelnemers heeft als input gediend voor het Bouwteam Dienstverlening. Diverse quickwins zijn of worden geïmplementeerd. Enkele voorbeelden zijn:

- Meer spreiding van de aanslagen en invorderingsmaatregelen waardoor pieken worden afgevlakt en een hoger niveau van (telefonische) dienstverlening kan worden geboden;
- De ontwikkeling van het digitale kanaal (zie hieronder), tekstuele aanpassingen van onder andere het aanslagbiljet en het kunnen verzenden van betaalverzoeken naar aanleiding van een telefonisch contact;
- De beschikbaarheid van een TopDesk portaal voor de deelnemers voor een betere afhandeling van deelnemersvragen.

Vanwege de Coronacrisis en daardoor een hogere belasting van ICT en een verschuiving van projecten valt de vernieuwing van deelnemersinformatieportaal vanwege capaciteitsbeperkingen dit jaar niet meer te realiseren. Dit wordt verschoven naar het tweede kwartaal in 2021. Het huidige portaal zal dus langer in gebruik blijven.

#### **Ontwikkeling van het digitale kanaal**

Het loket “Mijn SVHW” is aangepast en voldoet daardoor functioneel aan de nieuwe wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid. Verder is het klantdossier ontsloten, waardoor inwoners en bedrijven inzicht hebben in de correspondentie tussen hen en SVHW, en zijn er nieuwe vooraf ingevulde E-formulieren ingevoerd.

Het project voor de vervanging van de website is gestart. Dit is nodig om invulling te geven aan de verbeterpunten vanuit het KTO en het kunnen voldoen aan de functionele toegankelijkheidseisen. Door het plaatsen van een toegankelijkheidsverklaring op de huidige website wordt vooralsnog voldaan aan de minimale wettelijke verplichting. De nieuwe website moet medio januari 2021 operationeel zijn.

### 2.4.4 Sociaal invorderen / stroomlijning invorderingsproces

#### **Digitalisering kwijtscheldingsproces**

De interne workflow van het kwijtscheldingsproces is inmiddels geheel gedigitaliseerd waardoor doorlooptijden voor de aanvrager worden verkort en de aanvrager direct een ontvangstbevestiging krijgt van zijn aanvraag. In het laatste kwartaal van dit jaar wordt een E-formulier voor de aanvraag van kwijtschelding ingevoerd, waardoor het mogelijk is de benodigde gegevens digitaal aan te leveren in plaats van per post.

#### **Schuldhelpverlening**

SVHW heeft met en op verzoek van een aantal deelnemers gesproken over de vroegsignalering en wat hierbij de rol van SVHW kan zijn. Daarnaast heeft SVHW directe koppelingen gerealiseerd met het insolventieregister en het centraal curatele- en bewindregister, waardoor SVHW op de hoogte is van de meest actuele situatie en daardoor beter en sneller op een specifieke situatie kan inspringen door het bieden van maatwerk.

### 2.4.5 Uitvoering wet WOZ

De activiteiten in relatie tot uitvoering van de wet WOZ zijn bovenstaande paragrafen reeds toegelicht.

### 2.4.6 Samenwerking

#### Collega (Centric) belastingkantoren

De samenwerking met de collega (Centric) belastingkantoren heeft geleid tot tastbare resultaten. Als afgevaardigde heeft SVHW samen met BSGR (Belasting Samenwerking Gouwe-Rijnland) op directieniveau met de Waarderingskamer, VNG, UVW, Kadaster en Centric afspraken kunnen maken over de invoering van BRK 2.0. Hiermee is voorkomen dat er een (te) risicovol ontwikkelingstraject is ingezet voor de gegevensontsluiting. Met name de aanslagoplegging voor de waterschappen had hierdoor in gevaar kunnen komen. Daarnaast hebben de belastingkantoren stevig kunnen sturen op de ontwikkelingsagenda van Centric, waardoor de afname functionaliteit voor de LV-WOZ door Centric is geprioriteerd. Deze functionaliteit is per 1-1-2021 nodig omdat de levering van Stuf-WOZ bestanden door het Kadaster ophoudt. Deze bestanden zijn nodig voor de aanslagoplegging van de waterschappen.

#### Andere instanties

De gesprekken met een ICT samenwerking van een aantal deelnemers om te kijken of er mogelijkheden zijn om nog efficiënter om te gaan met publieke middelen door op een aantal gebieden samen te werken en elkaar te versterken zijn gecontinueerd. Er is geconcludeerd, dat er besparingen te realiseren zijn doordat de deze ICT samenwerking kosteloos gebruik kan maken van het cyclorama foto materiaal van SVHW. Daarnaast liggen er mogelijkheden op het gebied van de geo-informatie.

### 2.4.7 Personeel

#### Thuiswerkvergoeding

De leden vergadering van de Vereniging Werken voor Waterschappen is vrijdag 9 oktober 202 akkoord gegaan met een vergoeding in verband met het thuiswerken. Het betreft de volgende vergoeding:

1. Een vergoeding voor de inrichting van een Arbo-verantwoorde (thuis)werkplek van 850 euro netto voor de komende vijf jaar voor elke medewerker als volgt:
  - a. In 2020 voor iedereen 250 euro netto ongeacht of men wel of niet heeft thuisgewerkt. Het eerdere netto door SVHW betaalde bedrag van 100 euro wordt hiermee verrekend, zodat er netto 150 euro resteert;
  - b. Een resterend bedrag van 600 euro incl. BTW om op declaratiebasis middelen voor ergonomisch verantwoorde thuiswerkplek aan te schaffen (dus geen instrumenten, apparatuur, etc.). Deze voorzieningen zijn noodzakelijk voor een goede uitoefening van de dienstbetrekking (vanuit huis) in de zin van de loonheffingen. Dit betekent dat deze middelen niet gerekend worden tot het loon.
2. Een thuiswerkvergoeding van 3 euro netto per dag voor tegemoetkoming in de kosten voor het thuiswerken. Dit bedrag is zuiver bedoeld als een vergoeding voor de thuisblijfkosten (extra elektriciteit, verwarming, eten, toiletpapier, internet, etc.) en niet als een verrijking of extra beloning voor de thuiswerkende medewerker.
3. De afspraken gelden vanaf 1 april 2020 tot 1 april 2025.

Doordat SVHW de vaste vergoeding voor woon-werkverkeer heeft ingehouden en aangewend ter dekking van de Coronakosten ontstaat er nu vanwege de terugwerkende krachtregeling een eenmalig negatief resultaat van 70.000 euro.

### **Competentie Ontwikkeling**

Naast de reeds bestaande ontwikkelingsinstrumenten zoals het Persoonsgebonden basis budget (PBB) en de studiefaciliteitenregeling voor functievereiste en persoonsgerichte opleidingen is SVHW medio september 2020 in samenwerking met NCOI Opleidingen een pilot gestart voor de Online Academy NCOI. Deelnemers aan deze pilot kunnen onbeperkt gebruik maken van de online trainingen die aangeboden worden door de bij de NCOI aangesloten opleidingsinstituten (bijvoorbeeld Bestuursacademie Nederland, LOI en De Baak).

Begin dit jaar heeft het A&O-fonds Waterschappen een evaluatieonderzoek uitgevoerd van het PBB. Hiervoor zijn interviews uitgevoerd met diverse stakeholders, is data over PBB-gebruik 2016-2019 opgevraagd bij organisaties en is een enquête uitgezet die door bijna 3.000 medewerkers en leidinggevenden uit de sector is ingevuld. Bij SVHW hebben 51 van de 85 medewerkers de enquête ingevuld. Voor wat betreft het gebruik van PBB zit SVHW met 55% net iets onder het landelijke gemiddelde van 57%, daarentegen ligt de waardering van het PBB door SVHW medewerkers met een 8,5 boven het landelijk gemiddeld van 8 en is bij SVHW de mate van duidelijkheid waarvoor het PBB kan worden ingezet substantieel beter dan landelijk.

### 3. Financiële toelichting (per programma)

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

#### 3.1 Algemeen Beheer

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

Algemeen Beheer	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Personele kosten	5.692	5.561	5.942	-381	131		5.709
Personeel derden	250	513	250	263	-263		237
Onderhoud gebouw	176	170	176	-6	6		225
Nutsvoorzieningen	75	53	75	-22	22		56
Porti en telefoon	197	317	220	97	-120		218
Kosten interne faciliteiten	40	15	40	-25	25		109
Kapitaallasten	275	205	205		70		189
Verzekeringen	17	15	15		2		15
Kantoorartikelen/abonnementen	135	110	135	-25	25		91
Salarisadministratie	21	25	25		-4		14
Belastingen	17	14	14		3		14
Diensten van derden	67	165	67	98	-98		257
Kosten organisatieontwikkeling	100	135		135	-35		
Onvoorzien	50	0			50		0
<b>Totaal Algemeen Beheer</b>	<b>7.110</b>	<b>7.298</b>	<b>7.164</b>	<b>134</b>	<b>-188</b>		<b>7.134</b>

##### 3.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2020 geraamd op basis van de salariskosten van de aanwezige formatie. Dit zijn personeelsleden met een vaste aanstelling of een jaarcontract. De salariskosten in deze Najaarsnota 2020 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met augustus 2020.

In de Begroting 2020 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. De personele formatie per 1 oktober 2020 bedraagt 76,3 fte. Dit zorgt in de Najaarsnota 2020 voor een incidentele onderschrijding van de personele kosten van 80.000 euro. Op kosten die betrekking hebben op opleidingen en overige personeelskosten ontstaat een incidentele onderschrijding van respectievelijk 90.000 euro en 131.000 euro. Daarnaast resulteert het uitbreken van het Coronavirus in een incidentele onderschrijding op de vergoeding van de reiskosten woonwerk van 80.000 euro i.v.m. het thuiswerken.



Doordat de werkelijke loonstijging in 2019 en 2020 hoger is dan de begrote loonstijging in deze jaren ontstaat een nadelig structureel resultaat op personele kosten van 180.000 euro. Dit nadelige resultaat is gecorrigeerd in de begroting 2021.

In onderstaande tabel worden de effecten van de loonindexering over 2019 en 2020 weergegeven:

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

Een gedeelte van dit nadelige effect kan worden opgevangen door de vrijval van een gevormde bestemmingsreserve van 85.000 euro (zie toelichting paragraaf 3.7.3). De loonstijging werkt structureel door en is daarom niet aangemerkt als incidenteel,

In oktober 2020 heeft de ledenvergadering van de Vereniging voor Waterschappen ingestemd met een onderhandelingsresultaat omtrent thuiswerken. Dit onderhandelingsresultaat bestaat uit een thuiswerkbudget en een thuiswerkvergoeding geldend vanaf 1 april 2020 tot en met 1 april 2025. De kosten die betrekking hebben op thuiswerken zijn niet opgenomen in de begroting 2020. Hierdoor ontstaat een overschrijding van 70.000 euro. Deze overschrijding wordt normaliter gecompenseerd door besparingen in de vergoeding woon-werkverkeer en is daarom niet aangemerkt als incidenteel. In 2020 is de besparing woon-werkverkeer echter verrekend met de Coronakosten waardoor de overschrijding niet gecompenseerd wordt.

De effecten die invloed hebben op de personele kosten worden in onderstaand overzicht kort samengevat:

Kostensoort	Bedrag
Formatieruimte (nog in te vullen vacatures)	80.000
Opleidingskosten (niet benut budget)	90.000
Overige personeelskosten (niet benut budget)	131.000
Reiskosten i.v.m. coronavirus	80.000
Cao stijging (niet begroot, zie toelichting)	-180.000
Thuiswerkvergoeding (niet begroot, zie toelichting)	-70.000
<b>Totaal</b>	<b>131.000</b>

### 3.1.2 Personeel derden

Door meer inhuur van personeel wordt in de Najaarsnota 2020 op personeel derden een overschrijding verwacht van 263.000 euro. Door de uitbraak van het Coronavirus is de organisatie ontwikkeling naar zelforganiserende teams vertraagd. Als gevolg hiervan wordt de vacature van Afdelingshoofd Vastgoedinformatie langer extern ingevuld. Deze vacature zal in de nieuwe organisatiestructuur waarin SVHW van vijf MT-leden terug gaat naar vier MT-leden komen te vervallen.

Daarnaast is er in verband met het vertrek van een ICT medewerker en toenemende ICT activiteiten sprake van aanvullende inhuur bij ICT. Doorontwikkeling van de verbijzonderde interne controle (VIC) met het oog op de verandering in wetgeving op het gebied van rechtmatigheid in 2021 zorgt voor extra kosten inhuur van financieel personeel.

### **3.1.3 Nutsvoorzieningen**

Door energiebesparende maatregelen, minder gas- en elektraverbruik als gevolg van de relatief warme winter en de Coronacrisis, waardoor er grotendeels thuis wordt gewerkt, wordt er een onderschrijding verwacht op de nutsvoorzieningen van 22.000 euro.

### **3.1.4 Porti en telefoon**

Door het verzenden van meer documenten die grotendeels betrekking hebben op invordering gerelateerde activiteiten (o.a. afgifte automatische incasso, kwijtschelding etc.) en hogere verbruikskosten mobiele telefonie als gevolg van het thuiswerken gedurende de coronacrisis ontstaat er een overschrijding op porti en telefoon van 120.000 euro.

### **3.1.5 Kosten interne faciliteiten**

De uitbraak van het Coronavirus zorgt voor een afname van de kosten van interne faciliteiten. De onderschrijding van deze kosten bedraagt 25.000 euro.

### **3.1.6 Kapitaalslasten**

Door een te hoge raming van de kapitaalslasten ontstaat een onderschrijding van 70.000 euro.

### **3.1.7 Kantoorartikelen/abbonementen**

Als gevolg van het thuiswerken gedurende de coronacrisis wordt op de kosten van kantoorartikelen en abonnementen en onderschrijding verwacht van 25.000 euro.

### **3.1.8 Diensten van derden**

De overschrijding van 98.000 euro op diensten van derden wordt o.a. veroorzaakt door externe begeleiding op het gebied van inkoop en aanbesteding voor de vervanging van de waarderings- en BAG-applicatie. Dit was niet voorzien in 2020, maar de performance van de huidige applicaties en de stabiliteit van de leverancier noodzaken het vervangen van de betreffende applicaties. De kosten, die verband houden met inkoop- en aanbesteding, bedragen 60.000 euro.

Ondersteunende diensten gericht op het verbeteren van de klantwaarde van SVHW op het gebied van telefonie en procesverbetering door middel van de Lean Agile verbetermodule zorgen uiteindelijk voor een overschrijding van 98.000 euro.

### **3.1.9 Organisatieontwikkeling**

De overschrijding van 35.000 euro op de kosten voor de organisatieontwikkeling wordt veroorzaakt door hogere kosten voor training en externe begeleiding ten gevolge van het stil leggen en opnieuw opstarten en een intensievere begeleiding dan voorzien.

### **3.1.10 Onvoorzien**

De post onvoorzien is in de Najaarsnota 2020 vrijgevallen.

## 3.2 Programma: Vastgoedinformatie

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

Vastgoedinformatie	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	146	156	146	10	-10		161
Kosten kadaster	155	145	145		10		141
Digitale kaarten	9	6	6		3		6
GBA	24	24	24		-		24
Cyclomedia	550	530	530		20		507
Accountantskosten	5	6	6		-1		10
<b>Totaal Vastgoedinformatie</b>	<b>889</b>	<b>867</b>	<b>857</b>	<b>10</b>	<b>22</b>		<b>849</b>

### 3.2.1 Kosten automatisering

In de Najaarsnota wordt een aan dit programma toe te rekenen overschrijding verwacht van 10.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door kosten die betrekking hebben op het aanleveren van de geschiedenis LV-WOZ, kosten voor afname LV-WOZ en kosten als gevolg van het uitbreken van het Coronavirus. Door het uitvoeren van werkzaamheden vanuit huis heeft SVHW incidentele automatiseringskosten gemaakt. Deze kosten houden verband met de aanschaf van licenties, uitbreiding van servers en investeringen in overige hardware.

De totale automatiseringskosten worden toegerekend aan meerdere programma's.

### 3.2.2 Cyclomedia

Door minder kosten voor de aanschaf van beeldmateriaal ontstaat er een onderschrijding op de kosten van Cyclomedia van 20.000 euro.

## 3.3 Programma: BAG-administratie

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

BAG-administratie	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	174	187	174	13	-13		161
<b>Totaal BAG-administratie</b>	<b>174</b>	<b>187</b>	<b>174</b>	<b>13</b>	<b>-13</b>		<b>161</b>

### 3.3.1 Automatiseringskosten

In de Najaarsnota 2020 wordt een aan dit programma toe te rekenen overschrijding verwacht van 13.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020 (zie toelichting paragraaf 3.2.1.).

### 3.4 Programma: RO-Beheer

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

RO-Beheer	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2020	Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	18	18	18		-	18
<b>Totaal RO-Beheer</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>

### 3.5 Programma: WOZ-administratie

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

WOZ-administratie	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2020	Jaarrekening 2019
Taxatiekosten	175	387	175	212	-212	190
Kosten gedingen en adviezen	159	351	159	192	-192	197
Kosten automatisering	314	337	314	23	-23	347
Accountantskosten	4	5	5		-1	8
<b>Totaal WOZ-administratie</b>	<b>652</b>	<b>1.080</b>	<b>653</b>	<b>427</b>	<b>-428</b>	<b>742</b>

#### 3.5.1 Taxatiekosten en kosten gedingen en adviezen

Door een toename van het aantal bezwaren in 2020 en de daarmee samenhangende inhuur (129.000 euro), de omzetting van het waarden van inhoud naar gebruiksoppervlak (150.000 euro) en inhuur voor het team werkvoorbereiding vanwege vacatures en het inwerken van personeel (125.000 euro) ontstaat er een overschrijding van 404.000 euro op inhuur van personeel.

#### 3.5.2 Automatiseringskosten

In de Najaarsnota 2020 wordt een aan dit programma toe te rekenen overschrijding verwacht van 23.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020 (zie toelichting paragraaf 3.2.1.).

### 3.6 Programma: Heffingen en Invordering

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

Heffingen en Invordering	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2020		Jaarrekening 2019
Kosten automatisering	960	1.030	960	70	-70		1.015
WOZ kosten derden	1.234	1.114	1.114		120		1.115
Vervaardigen aanslagen	440	350	350		90		328
Kosten bijsluiters	11	8	8		3		8
Accountantskosten	51	59	59		-8		100
Overige diensten derden	98	280	98	182	-182		73
Kosten dwanginvordering	449	300	375	-75	149		326
Bankkosten	175	160	160		15		145
Proceskostenvergoeding	275	625	325	300	-350		336
Voorziening oninbare invorderingkst.							125
<b>Totaal Heffingen en Invordering</b>	<b>3.693</b>	<b>3.926</b>	<b>3.449</b>	<b>477</b>	<b>-233</b>		<b>3.571</b>

#### 3.6.1 Automatiseringskosten

In de Najaarsnota 2020 wordt een aan dit programma toe te rekenen overschrijding verwacht van 70.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020 (zie toelichting paragraaf 3.2.1.).

#### 3.6.2 WOZ-kosten derden

Door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden jaarlijks de WOZ en LV-WOZ kosten in rekening gebracht. In de begroting worden deze kosten opgenomen op basis van het aantal objecten binnen het gebied van het waterschap Hollandse Delta (WSHD). In de tariefstructuur SVHW, die met ingang van 1 januari 2018 van kracht is, is opgenomen dat deze kosten volledig worden doorbelast aan het waterschap Hollandse Delta.

De doorbelasting vanuit het ministerie bedraagt 120.000 euro minder dan opgenomen in de begroting 2020. De lagere doorbelasting van de WOZ-kosten aan waterschappen is gebaseerd op het schrappen van de indexatie van de WOZ-uitvoeringskosten. Dit voordelige resultaat wordt bij de eindafrekening van het boekjaar 2020 in verwerkt in de eindafrekening aan het waterschap Hollandse Delta (WSHD). Door tevens de te verwachte deelnemersbijdrage WSHD te verlagen met 120.000 euro heeft het resultaat geen effect op het resultaat in de Najaarsnota 2020.

#### 3.6.3 Vervaardigen aanslagen

Op de kosten die verband houden met het vervaardigen van aanslagen wordt in de Najaarsnota 2020 onderschrijding verwacht van 90.000 euro. Deze onderschrijding wordt veroorzaakt door een afgesloten nieuw (meerjarig) contract met de verwerker en verspreider van de printopdrachten voor de uitgaande documenten.

#### 3.6.4 Overige diensten derden

De overschrijding wordt o.a. veroorzaakt door inhuur op het KCC in verband met vacatures (36.000 euro), aanvullende inhuur op het KCC voor het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening als

gevolg van de coronacrisis (60.000 euro) en inhuur in verband met toegenomen aantal bezwaren (76.000 euro).

### 3.6.5 Kosten van dwanginvordering

Door een afname van invorderingsactiviteiten wordt op de kosten die verband houden met dwanginvordering in de Najaarsnota 2020 een onderschrijding verwacht van 149.000 euro. Deze overschrijding wordt grotendeels veroorzaakt door de overgang naar het gecombineerde aanslagbiljet. Dit effect is niet verwerkt in de begroting 2020.

### 3.6.6 Bankkosten

Door het afsluiten van een nieuw contract met de BNG Bank en een lager volume van het aantal banktransacties als gevolg van de overgang naar het gecombineerde aanslagbiljet wordt in de Najaarsnota 2020 een voordelig resultaat verwacht op bankkosten van 15.000 euro.

### 3.6.7 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Najaarsnota 2020 een overschrijding verwacht van 350.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door een sterke toename van het aantal bezwaren in 2020 ten opzichte van 2019 door toegenomen activiteiten van NCNP-bureaus.

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

## 3.7 Opbrengsten

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

Opbrengsten	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.600	2.500	100	100		2.610
Ontvangen rente							
Bijdragen deelnemers	9.891	9.874	9.874		-17		9.735
Overige opbrengsten	10	4	4		-6		609
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>100</i>	<i>185</i>		<i>185</i>	<i>85</i>		
<b>Totaal Opbrengsten</b>	<b>12.501</b>	<b>12.663</b>	<b>12.378</b>	<b>285</b>	<b>162</b>		<b>12.954</b>

### 3.7.1 Opbrengst invorderingskosten

Op de opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten wordt in de Najaarsnota 2020 een positief resultaat verwacht van 100.000 euro. Dit positieve resultaat wordt veroorzaakt door een absolute toename van het aantal aanmaningen en dwangbevelen met daaraan gekoppeld een tariefstijging in de Kostenwet Invordering Rijksbelastingen 2020.

### 3.7.2 Bijdragen deelnemers

De prognose bijdragen van deelnemers is gebaseerd op het gerealiseerde volume (aantallen) tot en met september 2020. Het gerealiseerde volume bestaat uit (WOZ-)objecten en aanslagregels en is 102.000 euro hoger dan begroot in 2020. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een toename van het aantal (WOZ-)objecten.

In verband met het doorbelasten van de lagere WOZ-kosten derden ontstaat in de Najaarsnota 2020 een nadelig resultaat van 119.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020. Tegenover deze lagere deelnemersbijdrage staat een afname van de WOZ-kosten in het programma Heffingen en Invordering (zie paragraaf 3.6.2). Het effect in de najaarsnota is derhalve neutraal.

Als beide bovenstaande effecten worden gesaldeerd ontstaat er een nadelig resultaat op bijdragen deelnemers van 17.000 euro.

In de bijlage bij deze Najaarsnota is de prognose van de bijdrage per deelnemer. In deze prognose is nog geen rekening gehouden met een pro-rato bijdrage per deelnemer van Coronakosten (zie paragraaf 2.2).

### 3.7.3 Mutaties in reserves

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

Een bedrag van 100.000 euro heeft betrekking op de vrijval van de bestemmingsreserve organisatieverandering waarvan de kosten voor hetzelfde bedrag zijn opgenomen onder Algemeen Beheer.

### 3.8 Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2020

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

Totaal overzicht 2020							
Lasten	Begroting 2020	Prognose Najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2020		Jaarrekening 2019
Algemeen Beheer	7.110	7.298	7.164	134	-188		7.134
Vastgoedinformatie	889	867	857	10	22		849
BAG-administratie	174	187	174	13	-13		161
RO-Beheer	18	18	18	0	0		18
WOZ-administratie	652	1.080	653	427	-428		742
Heffingen en Invordering	3.693	3.926	3.449	477	-233		3.571
<b>Totaal lasten</b>	<b>12.536</b>	<b>13.376</b>	<b>12.315</b>	<b>1.061</b>	<b>-840</b>		<b>12.475</b>
<b>Baten</b>							
Opbrengst invorderingskosten	2.500	2.600	2.500	100	100		2.610
Bijdragen deelnemers	9.891	9.874	9.874		-17		9.735
Overige opbrengsten	10	4	4	0	-6		609
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>100</i>	<i>185</i>		<i>185</i>	<i>85</i>		
<b>Totaal baten</b>	<b>12.501</b>	<b>12.663</b>	<b>12.378</b>	<b>285</b>	<b>162</b>		<b>12.954</b>
<b>Resultaat</b>	<b>-35</b>	<b>-713</b>	<b>63</b>	<b>-776</b>	<b>-678</b>		<b>479</b>

## 4. Kosten gerelateerd aan boekjaar 2019

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

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

#### Programma: WOZ administratie

Taxatiekosten

*Sub-totaal*

#### Programma: Heffingen en Invordering

Overige diensten derden

Kosten dwanginvordering

Proceskostenvergoeding

*Sub-totaal*

#### Totaal kosten gerelateerd aan voorgaand boekjaar

Prognose 2020	
115	115
10	
225	
100	
	335
	<b>450</b>



## 5. Interne controle

### 5.1 Inleiding

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

### 5.2 Ontwikkeling interne controle

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

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

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

Deze keuze wordt mede ingegeven door de organisatieontwikkeling binnen het SVHW. Hierdoor wordt het niet efficiënt en effectief geacht om in 2020 al te starten met transactiestroomcontroles, aangezien de processen verder worden doorontwikkeld, waarbij het inbedden van de transactiestroomcontroles direct wordt meegenomen. Daarnaast is 2020 het eerste jaar waarin een integrale verbijzonderde interne controle wordt uitgevoerd en is het van belang om hiermee eerst ervaring op te doen.

### 5.3 Transactiestromen

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

#### 5.3.1 Jaarrekening

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

Lasten:

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

Baten:

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

### 5.3.2 Jaarverantwoording belastingen en heffingen

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

Opbrengsten:

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

Lasten:

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

Deze transactiestromen zijn eveneens onderdeel van de interne controle.

## 6. Risico's

### 6.1 Financiële risico's

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

### 6.2 Weerstandsvermogen

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

In formele zin loopt SVHW geen risico, omdat het eventuele tekorten afwentelt op deelnemers dan wel verrekenst met de algemene reserve (weerstandsvermogen). Het Algemeen Bestuur heeft in zijn vergadering van het Algemeen bestuur van 5 december 2013 besloten de omvang daarvan vast te stellen op minimaal 400.000 euro en maximaal 700.000 euro. De algemene reserve bedraagt momenteel 700.000 euro.

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

(bedragen in x 1.000 euro)

**Omvang Eigen Vermogen**

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

### 6.3 Risico beheersing

Op 23 september 2015 heeft het Dagelijks Bestuur de uitvoeringsnotitie Risicomanagement 2015–2019 vastgesteld. Deze notitie beschrijft de structuur ten aanzien van het uit te voeren beleid omtrent risico's en fraude en wordt uiterlijk in het eerste kwartaal van 2021 herzien.

In deze notitie is vastgelegd dat SVHW een risicomijdend profiel hanteert. In lijn met het risicoprofiel streeft SVHW ernaar om risico's zoveel mogelijk te beperken. Dat is de reden waarom diverse verzekeringen zijn afgesloten voor het bedrijfsgebouw, inventaris en het personeel.

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

In de uitvoeringsnotitie Risicomanagement is opgenomen dat SVHW in de P&C-producten de deelnemers informeert over de geïdentificeerde risico's en de beheersmaatregelen die de organisatie genomen heeft om deze risico's te beperken.

Indien een risico optreedt kan dit leiden tot een financiële en/of imago schade en/of verstoring van de continuïteit. De risico's hebben een intern (SVHW, "eigen" organisatie) en/of een extern (deelnemers) karakter.

De onderstaande tabel geeft de belangrijkste risico's vanuit de risico inventarisatie. Door het treffen van mitigatie maatregelen is de kans op voordoen van deze risico's sterk verminderd tot laag. De kans op het risico dat onbevoegden toegang hebben tot het netwerk (AUT1) wordt gelet op alle technische ontwikkelingen ondanks de mitigatiemaatregelen ingeschat op middel.

Nr.	Activiteit/Proces	Risicodefinitie (fraude)	Risicodefinitie M&O	Risico-categorie	Primaire risico	Kans op voordoen	Klasse	Impact	%	Frequentie	Nabijheid (maanden)	Financieel gevolg (€)	Toelichting berekening financiële gevolg (€)	Strategie	Beheersmaatregel SVHW
BELH1	Operationeel: Belastingen en Heffingen Belastingen en Heffingen	Het risico dat objecten uit de belastingadministratie worden verspreid, geïnkassied en waardoor de belastingopbrengst niet wordt gend en daarmee onvolledig is.	Onjuiste of onvolledige mutaties in de basisadministratie(s)	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidenteel	1-3 mnd	€ 34.554	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Accepteren	Belastingadministratie is gekoppeld aan Bp.p. BAC en Kadaster. Mutaties in deze administratie leiden automatisch tot mutaties in de belastingadministratie. De bevoegdheid tot het invoeren van besanden in de Belastingadministratie ligt bij de medewerker Heffingen. Periodiek vindt er controle plaats op geïnkassiede objecten.
BELH3		Het risico dat de belastingtarieven te laag in de belastingadministratie worden ingebracht en hierdoor de belastingopbrengsten van deelnemers foutief kunnen zijn.	Het risico op te lage belastingopbrengst	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidenteel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Voor de aanslagpoging vindt er controle plaats op de invoer van tarieven. Daarnaast vindt er interne Controle (IC) plaats op de mutaties in tarieven.
BELH4		Het risico dat belastingaanslagen worden kwijtgescholden of verlaagd zonder geldige redenen en hierdoor de belastingopbrengst niet volledig is.	Onjuiste of onvolledige aanvragen voor kwijtgeschieding of vermindering verwerken door het verstrekken van foutieve onvolledige informatie	Bedrijfsproces/Relaties met derden	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidenteel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtgeschieding of vermindering door het afdelinghoofd en Controller.
BELH8		Het risico dat opbrengsten niet worden gend op een bankrekening van SVHW en hierdoor geld aan de organisatie wordt onttrokken	Ongoorloofde uitstroom van middelen uit de organisatie	Financieel/Fraude	Financieel	Klein	2	Midden	0,125%	Incidenteel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Actief invorderingsbeleid en dagelijkse verwerking van bankmutaties. Functiescheiding bij het invoeren en ondertekenen van bankmutaties.
BELH9		Het risico dat niet of onjuist geautoriseerde afboekingen van vorderingen plaatsvinden.	Het risico dat onjuiste of onvolledige informatie wordt verstrekt teneinde voor een kwijtgeschieding of vermindering in aanmerking te komen.	Bedrijfsproces/Fraude	Financieel	Klein	2	Klein	0,125%	Incidenteel	1-3 mnd	€ 21.307	Berekend op basis van een gemiddelde begroting van deelnemers: Totaal geraamd belastingvolume 2017: € 387.000.000 gedeeld door 14 deelnemers is afgerond € 27.643.000	Beperken	Er vindt IC plaats op kwijtgeschieding of vermindering door het afdelinghoofd en Controller.
AUT1	Automatisering	Het risico dat het netwerk/applicaties voor onbevoegden toegankelijk is en/of dat onbevoegden wijzigingen aanbrengen in het netwerk en/of de applicaties	Het risico op ongeoorloofde uitstroom van middelen	Juridisch/Bedrijfsproces/Fraude	Continuïteit	Middel	5	Zeer groot	1,00%	Incidenteel	1-3 mnd	niet te classificeren	Berekend op basis van geïnkassiede begroting SVHW 2019	Vermijden	Controle tijdens Jaarrekening, aanvullende beheersmaatregelen nog in te vullen.
AUT2		Het risico van informatie (datalek)	Het risico op het lekken van informatie door onzorgvuldig gebruik van middelen en apparaten, door thuiswerken/private email of ditsiaal	Financieel / Imago	Financieel	Middel	3	Groot	0,35%			niet te classificeren (max. 8034)		Beperken	Campagne bewust. procedures op het gebied van informatiebeveiliging en datalekken. Inrichten SMS programma, waardoor op basis van het ambtenariveau van SVHW voldaan wordt aan de BIC. Door het aanstellen van een CSO en FC wordt in de dagelijkse praktijk concreet vorm gegeven aan het beperken van risico's op het gebied van informatieveiligheid.
AUT3		Het risico op het niet beschikbaar zijn van het netwerk als gevolg van een calamiteit	Het risico van stilstand van de bedrijfsprocessen als gevolg van brand of een andere calamiteit		Continuïteit	Klein	5	Zeer groot	1,00%	Incidenteel	120	niet te classificeren	Berekend op basis van geïnkassiede begroting SVHW 2019	Beperken	De ICT risico's worden beperkt door back-up en uitwijkprocedures.
GEB1	Gebouw	Het risico dat personen zich in het gebouw bevinden waartoe zij niet geautoriseerd zijn.	Het risico op ongeoorloofde aanwezigheid van personen in het kantoorgebouw.	Bedrijfsproces, materieel	Continuïteit	Middel	3	Midden	0,500%	Incidenteel	1-3 mnd	niet te classificeren	Berekend op basis van geïnkassiede begroting SVHW 2019	Beperken	Diverse beheersmaatregelen getroffen op het gebied van informatiebeveiliging.

## Bijlage: Geprognosticeerde deelnemersbijdrage 2020

Deelnemer	Specificatie kosten per deelnemer 2020																			
	Vastgoedinformatie				BAG-administratie				RO Beheer		WOZ-administratie				Heffing en Invordering belastingen				TOTALE KOSTEN	
	aantal objecten	bedrag per object/ totaal bijdrage	aantal WOZ objecten	bedrag per object/ totaal bijdrage	aantal BAG objecten	bedrag per object/ totaal bijdrage	Totaal BAG administratie	aantal 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	afgerond (x € 1.000,-)	Voorschot 2020		
<b>Tarief programma</b>		<b>3,651</b>		<b>1,075</b>		<b>1,536</b>		<b>0,371</b>		<b>8,730</b>		<b>0,895</b>								
Alblasserdam	9.942	36	9.942	11	9.942	15	26	9.942	87	46.893	42	191	191	191	191	191	191	190		
Albrandsvaard	11.702	43	11.702	13	11.702	13	13	11.702	102	49.371	44	200	200	200	200	200	200	200	200	
Altena	26.510	97	26.510	28	26.510	41	69	26.510	231	166.336	149	546	546	546	546	546	546	552	552	
Barendrecht	22.674	83	22.674	24	22.674	24	24	22.674	198	103.758	93	398	398	398	398	398	398	412	412	
Brielle	9.524	35	9.524	10	9.524	15	25	9.524	83	43.579	39	182	182	182	182	182	182	181	181	
Coerree-Overflakkee	30.667	112	30.667	33	30.667	47	80	30.667	268	147.319	132	586	586	586	586	586	586	586	586	
Hardinxveld-Giessendam	8.604	31	8.604	9	8.604	9	9	8.604	75	39.653	35	150	150	150	150	150	150	150	150	
Hellevoetsluis	20.772	76	20.772	22	20.772	32	54	20.772	181	119.116	107	426	426	426	426	426	426	420	420	
Hoeksche Waard	44.729	163	44.729	48	44.729	69	117	44.729	390	357.495	320	991	991	991	991	991	991	962	962	
Krimpenerwaard	28.349	104	28.349	30	28.349	44	74	28.349	247	180.009	161	618	618	618	618	618	618	618	618	
Lansingerland	28.832	105	28.832	31	28.832	31	31	28.832	252	130.418	117	491	491	491	491	491	491	491	491	
Nieuwkoop	15.426	56	15.426	17	15.426	24	40	15.426	135	60.663	54	273	273	273	273	273	273	273	273	
Westvoorne	7.947	29	7.947	9	7.947	9	9	7.947	69	44.941	40	141	141	141	141	141	141	141	141	
Hollandse Delta	461.023	1.683								2.083.925	1.865	4.663	4.663	4.663	4.663	4.663	4.663	4.714	4.714	
<b>TOTAAL</b>	<b>726.701</b>	<b>2.653</b>	<b>265.678</b>	<b>286</b>	<b>185.919</b>	<b>286</b>	<b>571</b>	<b>18</b>	<b>49.121</b>	<b>2.319</b>	<b>3.573.476</b>	<b>3.198</b>	<b>1.115</b>	<b>9.874</b>	<b>9.874</b>	<b>9.874</b>	<b>9.874</b>	<b>9.890</b>	<b>9.890</b>	