
Jaarstukken 2020



SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

Versie historie

Versie	Datum	Status	Auteur	Controle	Paraaf
0.1	15-2-2021	Concept	J. Melissant	R.S. Heij	
0.2	15-3-2021	Concept versie 2	J. Melissant	R.S. Heij	
0.3	16-3-2021	DB-versie	J. Melissant	R.S. Heij	
0.4	29-3-2021	AC-versie	J. Melissant	R.S. Heij	
1,0	31-3-2021	Definitieve Jaarrekening 2020	J. Melissant	D.B.	

INHOUDSOPGAVE

Jaarverslag 2020

1.	Ontwikkelingen.....	6
1.1	Algemeen.....	6
1.2	Financiële.....	8
1.2.1	Algemeen Beheer.....	8
1.2.2	Vastgoedinformatie.....	8
1.2.3	BAG-administratie.....	9
1.2.4	RO-Beheer.....	9
1.2.5	WOZ-administratie.....	9
1.2.6	Heffingen en Invordering.....	9
1.2.7	Opbrengst invorderingskosten.....	9
1.2.8	Overige opbrengsten.....	9
1.2.9	Bijdragen van de deelnemers.....	10
1.2.10	Onttrekking aan reserves.....	10
1.2.11	Afwijking met de Najaarsnota 2020.....	10
1.2.12	Incidentele baten en lasten.....	10
1.2.13	Totaalbeeld.....	11
2.	Organisatie SVHW.....	13
2.1	Algemeen.....	13
2.2	Missie.....	13
2.3	Visie.....	14
2.4	Strategische doelstellingen.....	14
2.5	Deelnemers.....	15
2.6	Taken.....	15
2.7	Kengetallen.....	17
2.8	Bestuur.....	17
2.8.1	Algemeen Bestuur.....	17
2.8.2	Dagelijks Bestuur.....	18
2.9	Organogram.....	18
2.10	Medewerkers.....	18
2.11	Bedrijfsvoering SVHW.....	19
2.11.1	Aanslagoplegging.....	19
2.11.2	Uitvoering WOZ.....	20
2.11.3	WOZ bezwaren.....	22
2.11.4	Overige bezwaren en verzoekschriften.....	22
2.11.5	Invordering en Corona.....	23
2.12	Gevolgen Corona voor SVHW.....	24
2.13	Doelstellingen 2020.....	25
2.13.1	Schaalgrootte.....	26
2.13.2	Basis op orde.....	26
2.13.3	Organisatieontwikkeling SVHW.....	28
2.13.4	Dienstverlening.....	29
2.13.5	Uitvoering Wet WOZ.....	31
2.13.6	Samenwerking.....	31
2.13.7	Personeel.....	32

3.	Programmaverantwoording.....	33
3.1	Exploitatie uitkomsten.....	33
3.2	Financieringspositie	34
3.3	Toelichting Algemeen Beheer	35
3.3.1	Omschrijving	35
3.3.2	Algemeen Beheer – Overzicht van Baten en Lasten	36
3.4	Toelichting programma 1 : Vastgoedinformatie	37
3.4.1	Omschrijving	37
3.4.2	Vastgoedinformatie – Overzicht van Baten en Lasten.....	38
3.5	Toelichting programma 2: BAG-Administratie	39
3.5.1	Omschrijving	39
3.5.2	BAG-administratie – Overzicht van Baten en Lasten	40
3.6	Toelichting programma 3: RO-Beheer.....	41
3.6.1	Omschrijving	41
3.6.2	RO-Beheer – Overzicht van Baten en Lasten	42
3.7	Toelichting programma 4 : WOZ-administratie	43
3.7.1	Omschrijving	43
3.7.2	WOZ-administratie – Overzicht van Baten en Lasten.....	44
3.8	Toelichting programma 5 : Heffingen en Invordering	45
3.8.1	Omschrijving	45
3.8.2	Heffingen en Invordering – Overzicht van Baten en Lasten.....	47
4.	Paragrafen.....	48
4.1	Paragraaf Weerstandsvermogen en Risicobeheersing	48
4.2	Paragraaf Onderhoud Kapitaalgoederen	50
4.3	Paragraaf Financiering	50
4.3.1	Algemeen.....	50
4.3.2	Treasurybeheer.....	50
4.3.3	Kasgeldlimiet en renterisiconorm	51
4.3.4	Financiering.....	52
4.3.5	Relatiebeheer.....	52
4.4	Toelichting EMU-saldo	53
4.5	Paragraaf Rechtmatigheid	54
4.5.1	Algemeen.....	54
4.5.2	Begrotingsrechtmatigheid.....	54
JAARREKENING 2020.....		55
5.	Baten en Lasten	55
5.1	Staat van baten en lasten 2020	55
5.2	Rechtmatigheid.....	55
5.3	Staat van incidentele Baten en Lasten	56
5.4	Structurele toevoeging en onttrekking aan reserves	56
5.5	Besteding onvoorzien	56
6.	Balans per 31 december 2020.....	57
6.1	Waarderingsgrondslagen	58
6.2	Toelichting Balans 2020	59
6.2.1	ACTIVA	59

6.2.2	PASSIVA.....	62
6.3	Exploitatierekening 2020 (kostensoortniveau)	66
6.3.1	Toelichting op Exploitatierekening 2020 (kostensoorten)	67
7.	Bijlagen bij Jaarrekening 2020.....	75
7.1	Wet normering topinkomens (WNT) – bijlage 1	75
7.2	Staat van baten en lasten per taakveld – bijlage 2	77
	Controleverklaring.....	78
8.	Overige bijlagen.....	79
8.1	Staat van personeelslasten – bijlage 3	79
8.2	Staat van vaste activa per 31-12-2020 – bijlage 4	80
8.3	Staat van opgenomen geldleningen 2020 – bijlage 5.....	81
8.4	Afrekening deelnemers – bijlage 6.....	82
8.5	BTW overzicht – bijlage 7	83

1. Ontwikkelingen

1.1 Algemeen

Algemeen

De Jaarrekening 2020 sluit per saldo met een nadelig resultaat van 102.000 euro. Dit is een negatieve afwijking van 67.000 euro ten opzichte van de Begroting 2020, waarin een nadelig resultaat van 35.000 euro was begroot. De totale exploitatie 2020 bedraagt 13.362.000 euro ten opzichte van 12.536.000 euro begroot. De totale opbrengsten 2020 bedragen 13.260.000 euro ten opzichte van 12.501.000 begroot.

Coronacrisis en operatie SVHW

De uitbraak van Coronacrisis is onmiskenbaar van grote invloed geweest op de operatie van SVHW in 2020. SVHW heeft hier op twee manieren mee te maken gekregen: enerzijds bij de uitvoering van de belastingtaak en anderzijds in de eigen bedrijfsvoering.

Om de economische impact van de Corona-uitbraak enigszins te compenseren heeft SVHW in goed overleg met de deelnemers maatregelen getroffen, om ondernemers tegemoet te komen in de betaling van de lokale belastingen door de mogelijkheid tot gespreide betaling en het aanvragen van uitstel tot en met 31 augustus 2020 aan te bieden. Er zijn uiteindelijk 6759 verzoeken tot uitstel gehonoreerd voor een bedrag van 2,8 miljoen euro. Op het moment van schrijven van deze jaarrekening (februari 2021) is slechts 25.000 euro nog niet ingevorderd.

Het betaalgedrag van ondernemers en particulieren heeft overigens niet geleden onder de Coronacrisis en is zelfs fractioneel beter dan in 2019. De dwanginvorderingscijfers in 2020 liggen namelijk lager dan die in 2019, waaruit geconcludeerd kan worden dat het reguliere betaalgedrag beter is.

Ondanks niet alle SVHW medewerkers gewend waren om hun werkzaamheden vanuit huis te verrichten en de communicatie met collega's op afstand in enkele gevallen lastig was, is de plotse omschakeling naar het thuiswerken in maart 2020 goed verlopen en bleven de dienstverlening en output op een goed niveau. Aangezien de thuiswerksituatie inmiddels langer duurt gaat het thuiswerken een aantal medewerkers zwaarder vallen. Niet alleen de sociale contacten maar ook de collegiale review en consultatie zijn minder en ook lastiger te organiseren.

Het management is er alert op dat er geen zand in de motor van SVHW komt en heeft maatregelen getroffen om de onderlinge cohesie te ondersteunen. SVHW faciliteert de werkplek thuis door het ter beschikking stellen van werkplekvoorzieningen vanuit SVHW (stoel, beeldscherm, pc). Daarnaast hebben medewerkers vanwege een cao-wijziging met terugwerkende kracht vanaf 1 april 2020 een eenmalig netto bedrag van 250 euro en een thuiswerkvergoeding van 3 euro netto per medewerker per dag ontvangen. In totaliteit zijn er in 2020 zes medewerkers besmet geraakt met Corona, zonder dat zij ernstige klachten hebben ontwikkeld. Zij zijn allemaal hersteld.

Ten gevolge van de Coronacrisis heeft SVHW 289.000 euro aan extra kosten gemaakt voor onder andere inhuur, Corona beschermingsmaatregelen en ICT-voorzieningen. Deze kosten zijn op basis van de begrootte deelnemersbijdrage 2020 pro-rato doorbelast aan de deelnemers.

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 het overgrote deel

daarvan gerealiseerd. De voortgang van onder andere de organisatieontwikkeling, de afronding van het ISAE-3402 framework en het beschikbaar stellen van een nieuw deelnemersinformatieportaal zijn door de Coronacrisis vertraagd en worden in 2021 afgerond.

No-Cure-No-Pay WOZ-bezwaren

Het belastingjaar 2020 wordt overschaduwd door een explosieve toename van het aantal bezwaren van No-Cure-No-Pay (NCNP)-bureaus en daarmee het totaal aantal bezwaren. NCNP-bureaus bieden aan om kosteloos te bezwaar te maken namens de eigenaren/gebruikers van onroerend goed. Hun businessmodel bestaat uit de wettelijke proceskostenvergoeding, die zij krijgen voor het bezwaar maken en het eventueel procederen. De NCNP WOZ-bezwaren leiden naast operationele druk ook tot aanzienlijke kosten voor extra inhuur (350.000 euro) en een groot bedrag aan uit te keren proceskostenvergoeding (749.000 euro). Deze kosten drukken op het resultaat van SVHW in 2020.

Om deze situatie voor 2021 te keren is SVHW in september 2020 gestart met een interne werkgroep, de zogenaamde “NCNP-Busters”, om het aantal NCNP WOZ-bezwaren terug te dringen. Door enerzijds een gerichte media campagne via advertenties, de website, de gemeenterubrieken en een brief bij het aanslagbiljet met als boodschap: een juiste WOZ-waarde is belangrijk neem bij twijfel contact met SVHW op of dien een bezwaar in. Anderzijds is het bezwaar kunnen maken sterk vereenvoudigd en is de capaciteit voor het maken van terugbelafspraken uitgebreid naar 2.700. De “NCNP-Busters” dragen daarnaast zorg voor een verdere optimalisatie en digitalisering/ automatisering van het WOZ-bezwaarproces, waardoor het afdoen van bezwaren minder tijdsintensief wordt.

Schaalgrootte

SVHW tracht zijn deelnemers te binden en te boeien door naast de uitvoering van de dienstverlening ook andere activiteiten te ontplooiën. SVHW heeft in 2020 twee informatiebijeenkomsten georganiseerd: één over de aanpassingen van de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (WKPB) in oktober en één over de Samenhangende Objecten Registratie (SOR) in december.

SVHW heeft in 2020 twee onderzoeken uitgevoerd voor potentiële nieuwe deelnemers. In het ene geval betrof het gemeenschappelijk onderzoek met een gemeente, die zelf nog de belastingtaak uitvoert. Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente significant (initieel 40% en structureel 25%) kan besparen door toe te treden tot SVHW bij een vergelijkbaar niveau van dienstverlening. In het andere geval betrof het een onderzoek voor een waterschap, dat deelnemer is bij een ander belastingkantoor. Ook dit waterschap kan significant besparen (ruim 35%) door toe treden tot SVHW. Complicerende factor is echter, dat dit waterschap al deelnemer is in een belastingsamenwerkingsverband. Door het uittreden zou dit belastingsamenwerkingsverband geliquideerd moeten worden. Beide onderzoeken liggen bij de respectievelijke besturen voor verdere besluitvorming.

Kwaliteit en kosten

Uit het in april 2020 uitgevoerde benchmarkonderzoek van de Waarderingskamer blijkt, dat de WOZ-uitvoeringskosten per object van SVHW ver beneden het landelijk gemiddelde liggen: 37,5 procent. De WOZ uitvoeringskosten van SVHW bedragen 10,58 euro per object en het landelijk gemiddelde is 16,94 euro per object. Daarnaast heeft de Waarderingskamer begin januari 2021 de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW voor het derde 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.

Dit laatste bereikt SVHW door de indexering en kosten voor nieuw beleid zoveel mogelijk op te vangen binnen de exploitatie door het treffen van efficiency maatregelen en het realiseren van bezuinigingen.

In de periode van 2016 tot en met 2021 bedraagt het binnen de begroting opgevangen bedrag in totaal 1.093.000 euro. Daarnaast heeft SVHW in de periode 2016 tot en met 2019 ten gevolge van gerealiseerde positieve resultaten 1.142.000 euro gerestitueerd aan de deelnemers. Vooralsnog heeft SVHW hiermee de grenzen van de zogenaamde interne financiering bereikt.

1.2 Financiële

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. Kleine kostenverschillen worden in onderstaande paragraaf niet toegelicht en zorgen voor het verschil in het programmaresultaat.

1.2.1 Algemeen Beheer

In de Begroting 2020 was aan kosten voor Algemeen Beheer een bedrag geraamd van 7.110.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2020 bedraagt 178.000 euro negatief. De belangrijkste minderkosten zijn:

- Minder kosten van de personele formatie o.a. als gevolg van minder opleidingskosten en vacatureruimte. Hier tegenover staat een hogere indexering dan begroot. De totale afwijking in 2020 bedraagt 158.000 euro;
- Kapitaalslasten door lagere afschrijvingen en rentelasten dan begroot (29.000 euro);
- Lagere kosten nutsvoorziening o.a. door energiebesparende maatregelen en het uitbreken van het Coronavirus (20.000 euro);
- Kantoorartikelen/abonnementen o.a. door het stopzetten van contributies, het aanpassen van leverancierscontracten en minder inkopen van kantoorartikelen (34.000 euro);
- Onderhoud van het gebouw (20.000 euro) door minder investeringen;
- Kosten interne faciliteiten door het uitbreken van het Coronavirus (25.000 euro);
- Overige kleinere posten, 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 tijdelijk personeel door meer inhuur bij personeel. Dit betreft ICT, management en financiële functies (333.000 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 en door meer telefoonkosten als gevolg van het uitbreken van het Coronavirus (154.000 euro);
- Diensten van derden o.a. door niet begrote kosten voor aanbestedingen (27.000 euro);
- Kosten organisatieontwikkeling (11.000 euro).

1.2.2 Vastgoedinformatie

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2020 vastgesteld op 889.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2020 bedraagt 25.000 euro positief. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere kosten voor de aanschaf van beeldmateriaal (28.000 euro). Hier tegenover een aantal kleine negatieve kostenverschillen. Dit betreft o.a. automatiseringskosten die verbandhouden met de ontwikkeling LV-WOZ en accountantskosten die verbandhouden met het uitvoeren van een nul-meting voor het framework van de ISAE 3402.

1.2.3 BAG-administratie

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2020 vastgesteld op 174.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2020 bedraagt 3.000 euro negatief.

1.2.4 RO-Beheer

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2020 vastgesteld op 18.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2020 is nihil.

1.2.5 WOZ-administratie

De kosten van dit programma waren in de Begroting 2020 vastgesteld op 652.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2020 bedraagt 417.000 euro negatief. Dit wordt veroorzaakt door hogere kosten voor inhuur van personeel voor taxaties en het afdoen van bezwaren (181.000 euro), niet begrote kosten voor de conversie in waarden van m3 naar m2 (230.000 euro) en een aantal kleinere overschrijdingen.

Het door ontwikkelen van de functionaliteiten voor de LV-WOZ, de basisregistraties en de verdere digitalisering zorgen voor een overschrijding van de automatiseringskosten waarvan verwacht wordt dat dit een structureel effect is.

1.2.6 Heffingen en Invordering

In de Begroting 2020 zijn de kosten van dit programma vastgesteld op 3.693.000 euro. Het resultaat in de Jaarrekening 2020 bedraagt 253.000 euro negatief. De belangrijkste meerkosten worden gevormd door hogere automatiseringskosten die o.a. betrekking hebben op het door ontwikkelen van de LV-WOZ (18.000 euro) een hogere uitkering van proceskostenvergoeding (474.000 euro) en hogere kosten voor inhuur van personeel (159.000 euro).

Tegenover deze meerkosten staan onder andere de volgende lagere kosten:

- Minder kosten voor het vervaardigen van aanslagen (88.000 euro);
- Minder kosten voor het gebruik van de WOZ-gegevens gemeenten door het schrappen van de indexatie van kosten door het Ministerie van BZK (120.000 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 (179.000 euro);
- Minder bankkosten door het afsluiten van een nieuw contract met de BNG (15.000 euro).

1.2.7 Opbrengst invorderingskosten

De opbrengst was in de Begroting 2020 geraamd op 2.500.000 euro. In de Jaarrekening 2020 is het resultaat 93.000 euro positief. Dit positieve resultaat wordt veroorzaakt door een tariefstijging van de invorderingsproducten in de Kostenwet Invordering Rijksbelastingen 2020.

1.2.8 Overige opbrengsten

In de Begroting 2020 was een bedrag opgenomen van 10.000 euro voor overige opbrengsten. De werkelijke opbrengst is 285.000 euro hoger dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door een incidentele doorbelasting van Coronakosten aan deelnemers.

1.2.9 Bijdragen van de deelnemers

Bij de Begroting 2020 was de geprognosticeerde deelnemersbijdrage vastgesteld op 9.890.000 euro. In de Jaarrekening 2020 bedraagt de bijdrage van de deelnemers 9.921.000 euro. Het resultaat is 31.000 euro positief. Dit wordt veroorzaakt door een hogere bijdrage van deelnemers als gevolg van een toename van het aantal belastbare objecten met 20.516 en het aantal aanslagregels met 6.953 (totaal: 151.000 euro) en een lagere doorbelasting van de WOZ-kosten aan het waterschap Hollandse Delta (-120.000 euro, zie toelichting WOZ-kosten bij paragraaf 1.2.6).

1.2.10 Onttrekking aan reserves

In de begroting 2020 is een vrijval van de bestemmingsreserve organisatieontwikkeling van 100.000 euro opgenomen. In de jaarrekening 2020 bedraagt de vrijval van de bestemmingsreserve 404.000 euro. De afwijking van 304.000 euro in de onttrekking aan de reserves wordt veroorzaakt door het vrijvallen van de bestemmingsreserve cao van 85.000 euro en door het vrijvallen van de bestemmingsreserve Persoons Gebonden Basisbudget (PBB) ad 219.000 euro.

Bij het vaststellen van de jaarrekening 2019 is voorgesteld om de bestemmingsreserve cao van 85.000 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. Het doorschuiven van de bestemmingsreserve naar het boekjaar 2020 was niet verwerkt in de begroting 2020.

Het vrijvallen van de gevormde bestemmingsreserve Persoons Gebonden Basisbudget (PBB) zorgt voor een afwijking van 219.000 euro met de begroting 2020. De bestemmingsreserve PBB was beschikbaar voor een periode van 5 jaar en deze termijn is eind 2020 verlopen. De vrijval van de bestemmingsreserve PBB wordt conform artikel 12.2 van de financiële verordening toegevoegd aan de algemene reserve.

1.2.11 Afwijking met de Najaarsnota 2020

De Jaarrekening 2020 sluit met een nadelig resultaat van 102.000 euro. In de Najaarsnota 2020 werd een nadelig resultaat verwacht over het boekjaar 2020 van 713.000 euro.

Lagere bedrijfskosten zorgen voor een positief resultaat van 14.000 euro in de Jaarrekening 2020 ten opzichte van de Najaarsnota 2020.

Een toename van de opbrengsten zorgt voor een positief resultaat van 597.000 euro in de Jaarrekening 2020 ten opzichte van de Najaarsnota 2020. Dit wordt veroorzaakt door een hogere opbrengst invorderingskosten (40.000 euro), hogere overige opbrengsten (291.000 euro), een hogere deelnemersbijdrage door een groter volume aan objecten en aanslagregels (47.000 euro) en het vrijvallen van de bestemmingsreserve PBB (219.000 euro) die conform artikel 12.2 van de financiële verordening is toegevoegd aan de algemene reserve (zie paragraaf 1.2.10).

1.2.12 Incidentele baten en lasten

In de jaarrekening 2020 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.

1.2.13 Totaalbeeld

Hiermee ontstaat het volgende totaalbeeld:

(bedragen in x 1.000 euro):

Programma	Jaar-rekening 2020	Begroting 2020	Verschil Begr.-JR 2020		Structureel 2020	Incidenteel 2020	Najaars- nota 2020	December- nota 2020	Verschil December- nota - JR 2020
Algemeen Beheer	7.288	7.110	-178		6.504	783	7.298	7.332	44
Vastgoedinformatie	864	889	25		864	0	867	862	-3
BAG-administratie	177	174	-3		177	0	187	185	7
RO-Beheer	18	18	0		18	0	18	19	1
WOZ-administratie	1.069	652	-417		1.069	0	1.080	1.105	37
Heffingen en Invordering	3.946	3.693	-253		3.946	0	3.926	4.061	115
Totaal lasten	13.362	12.536	-826		12.578	783	13.376	13.563	202
Opbrengst invorderingskosten	2.640	2.500	-140		2.592	48	2.600	2.592	47
Overige opbrengsten	295	10	-285		6	289	4	298	-3
Opbrengst deelnemers	9.921	9.891	-30		9.921	0	9.874	9.867	54
Mutaties in reserves	404	100	-304		0	404	185	404	-
Totaal baten	13.260	12.501	-759		12.519	741	12.663	13.161	99
Resultaat	-102	-35	-67		-60	-42	-713	-402	301

Wij stellen u voor om:

1. De voorliggende Jaarrekening 2020 vast te stellen;
2. Het nadelige resultaat van 102.000 euro te onttrekken van het weerstandsvermogen van SVHW.

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)

Omschrijving	31-12-2020
Algemene reserve	700
Bestemmingsreserve	95
Gerealiseerd resultaat	-102
Totaal	693

Tabel 2: Ontwikkeling Eigen Vermogen

(bedragen in x 1.000 euro)

Omschrijving	31-12-2019	Toevoegingen	Ontrekkingen	Bestemming resultaat vorig boekjaar	31-12-2020
Algemene reserve	700		-241	241	700
Gerealiseerd resultaat voorgaand jaar	479			-479	0
Bestemmingsreserve PBB	176	0	-219	43	0
Bestemmingsreserve cao	85	0	-85	0	0
Bestemmingsreserve organisatieverandering	0	0	-100	195	95
Totaal	1.440	0	-645	0	795

Klaaswaal, 31 maart 2021

Het dagelijks bestuur SVHW,



R.S. Heij MBA
Directeur



P.J. van Leenen
Voorzitter

2. Organisatie SVHW

2.1 Algemeen

SVHW is voor zijn deelnemers de uitvoeringsorganisatie voor de heffing en inning van de belastingen en realiseert daarmee opbrengsten voor hun begrotingen. Voor de gemeenten zijn de belastingopbrengsten naast de algemene uitkering de belangrijkste bron van inkomsten. De begroting van het Waterschap Hollandse Delta wordt vrijwel geheel gedragen door de belastingopbrengsten. Voor alle deelnemers is SVHW daarmee een belangrijke schakel in hun jaarlijkse exploitatie. De totale belastingopbrengst voor de deelnemers bedroeg in 2020 ruim 403 miljoen euro.

SVHW is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid om op een zo zorgvuldig mogelijk wijze inhoud te geven aan zijn functie. Daarnaast vindt SVHW als zelfstandige overheidsorganisatie zijn basis in de Wet gemeenschappelijke regelingen en opereert onder verlengd lokaal bestuur voor en namens zijn deelnemers. Deze inzichten zijn verder verwoord in de missie, visie en strategische doelstellingen van SVHW.

De onderstaande figuur toont het werkgebied van SVHW per 1 januari 2020:



2.2 Missie

Een missie reflecteert de bestaansreden van een organisatie en geeft aan waarom, waartoe en voor wie de organisatie bestaat. De missie van SVHW luidt als volgt:

“Het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie, Heffing en Waardbepaling (SVHW) heft en int de lokale belastingen, stelt de WOZ-waarden vast en beheert de basisregistraties WOZ en BAG. SVHW voert deze taken uit voor haar deelnemers met een goede kwaliteit en tegen de laagst mogelijke kosten op basis van de beste prijs/prestatieverhouding en het gewenste niveau van dienstverlening. Als publieke, uitvoerende en dienstverlenende organisatie werkt SVHW efficiënt en volgens maatschappelijk aanvaarde bedrijfseconomische principes.”

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, de auditing en vanuit externe wet- en regelgeving 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

Het deelnemersveld is 2020 ten opzichte van 2019 niet gewijzigd. In 2019 waren er wijzigingen ten gevolge van herindelingen, uittredingen, een toetreding en het beëindigen van een gemeenschappelijke regeling (RAD), die tevens deelnemer was van SVHW. In 2020 zijn dergelijke wijzigingen niet aan de orde geweest.

De onderstaande tabel geeft het overzicht van de deelnemers per 1 januari 2020:

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 Belastingsoort	Deelnemer													
	Aalburg (Altena)	Alblasserdam	Albrandswaard	Barendrecht	Binnenmaas (Hoeksche Waard)	Brielle	Cromstrijen (Hoeksche Waard)	Goeree Overflakke	Hardinxveld-Giessendam	Hellevoetsluis	Korendijk (Hoeksche Waard)	Krimpenwaard	Lansingerland	Nieuwkoop
BAG														
WKPB														
WOZ														
OZB														
Ondernemersfonds														
RZB														
Rioolheffing eigenaar														
Rioolheffing gebruiker														
Afvalstoffenheffing														
* diftar afv. DEF														
Reinigingsrechten														
* diftar rein. DEF														
Hondenbelasting														
Precariobelasting														
Forensenbelasting														
Grafrechten														
Toeristenbelasting														
Dagtoeristenbelasting														
Warttoeristenbelasting														
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	2020	2019	2018	2017	2016
Begroting exploitatiekosten (x € 1.000)	12.536	12.394	12.349	12.463	12.349
Realisatie exploitatiekosten (x € 1.000)	13.362	12.475	12.059	12.302	12.012
Begroting baten (x € 1.000)	12.401	12.712	12.349	12.463	12.349
Realisatie baten (x € 1.000)	13.260	12.954	12.648	12.885	12.239
Resultaat (x € 1.000)	-102	479	589	583	227
Bezetting (FTE) per 31 december	76,3	78,2	77,3	74,0	77,8
Ziekteverzuim (ex. Zwangerschapsverlof)	3,2% (1)	3,7%	3,4%	3,4%	2,8%
Aantal ontvangen klachten	10	6	11	16	18
Aantal (gedeeltelijk) gegrunde klachten	8	1	8	10	6
Gerealiseerd belastingvolume (x €1.000)	403.243	385.729	376.304	374.286	369.625
Aantal aanslagen (x 1.000)	3.584	3.576	3.628	3.438	3.305
Aantal biljetten (x 1.000)	700	701	738	985	918

(1) incl. 1,84% niet werk gerelateerd langdurig verzuim (> 6 weken), dit bedroeg in 2017 1,2%, in 2018 1,73% en in 2019 1,86%

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 2020 als volgt:

- De heer J.L. van Driel (voorzitter)
 - De heer P.J. Kome
 - De heer P.J. Verheij
 - De heer M. Goedknegt
 - De heer J.P. Tanis
 - De heer N. Bults
 - De heer R. van der Kooi
 - De heer T. Boerman
 - Mevrouw M. den Brok
 - De heer P.J. van Leenen
 - Mevrouw M.G. Boere-Schoonderwoerd
 - De heer J.W. van den Beukel (per 15-02-20)
 - Mevrouw A. Ingwersen (per 01-02-20)
 - De heer P. Feller
 - Mevrouw J.D. de Jongh-de Champs
 - De heer A. Abee (tot 15-02-20)
 - De heer F. Buijserd (tot 01-02-20)
- heemraad waterschap Hollandse Delta
 heemraad waterschap Hollandse Delta
 wethouder gemeente Alblasterdam
 wethouder gemeente Albrandswaard
 wethouder gemeente Altena
 wethouder gemeente Barendrecht
 wethouder gemeente Brielle
 wethouder gemeente Hardinxveld-Giessendam
 wethouder gemeente Hellevoetsluis
 wethouder gemeente Hoeksche Waard
 wethouder gemeente Krimpenerwaard
 wethouder gemeente Lansingerland
 wethouder gemeente Nieuwkoop
 wethouder gemeente Goeree-Overflakkee
 wethouder gemeente Westvoorne
 wethouder gemeente Lansingerland
 burgemeester Nieuwkoop

Het Algemeen Bestuur vergadert in Klaaswaal en is in 2020 viermaal bijeen geweest.

2.8.2 Dagelijks Bestuur

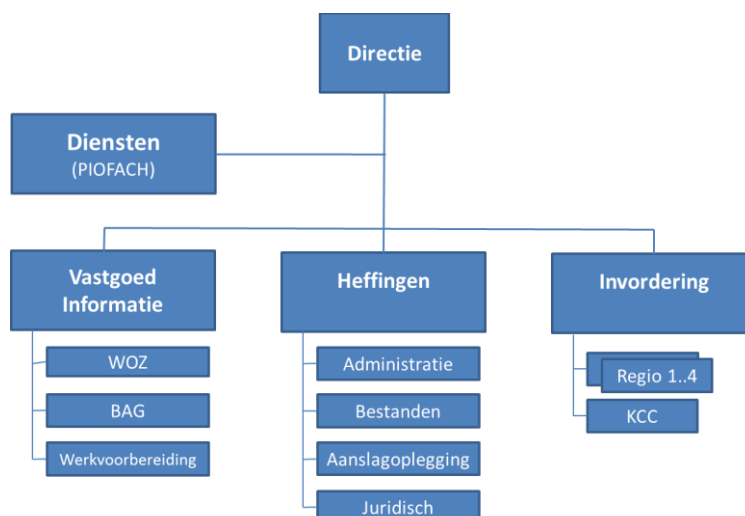
De leden van het Dagelijks Bestuur zijn door en vanuit de leden van Algemeen Bestuur aangewezen. Het Dagelijks Bestuur bepaalt onder andere de instructies en de regels voor de uitvoering van de taken en de bedrijfsvoering van SVHW. De samenstelling van het Dagelijks Bestuur en portefeuillevdeling zijn per 31 december 2020 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 2020 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 Aanslagoplegging

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

- Drie gemeenten leverden de vastgestelde belastingverordeningen pas begin januari aan in plaats van de afgesproken datum van 21 december. SVHW kon dit desondanks operationeel opvangen, waardoor de aanslagoplegging niet in gevaar kwam, en heeft de situatie met de betreffende gemeenten besproken.
- Voor twee gemeenten heeft SVHW een extra brief opgenomen bij het aanslagformulier. Hiervoor waren aanpassingen in het werkproces nodig. SVHW is terughoudend met het toevoegen van extra brieven voor de deelnemers, omdat naast de aanpassingen in het werkproces het ook voor de ontvanger onduidelijk kan zijn in wiens naam de brief verzonden wordt. De slimme bijsluiter bij het aanslagbiljet biedt wel (beperkte) ruimte om aanvullende informatie per deelnemer op te nemen. Voor een uitgebreidere toelichting is naar mening van SVHW een aparte brief vanuit de deelnemer zelf eventueel i.c.m. een publicatie in een gemeenterubriek en op de website van de deelnemer een geëigender oplossing.
- Naar aanleiding van de landelijke publiciteit tijdens de periode van de aanslagoplegging over het in aanmerking nemen van het aandeel in de onderhoudsreserve van de VvE in de hoogte van de WOZ-waarde, ontstond het gevaar dat No-Cure-No-Pay bureaus zich hier massaal op zouden richten. SVHW heeft daarom risico beperkende maatregelen getroffen door appartement eigenaren per brief proactief te benaderen. In deze brief gaf SVHW aan binnen de bezwaartermijn te onderzoeken wat de gevolgen zouden zijn van de recente gerechtelijke uitspraken en terug te koppelen over de uitkomsten van het onderzoek. Daarnaast is er op de website van SVHW en deelnemers hierover gecommuniceerd. SVHW heeft in totaal 11.955 brieven gestuurd en hierop 896 reacties gehad. Dit heeft geleid tot de ambtshalve aanpassing van de WOZ-waarde van 7.157 appartementen. Het lijkt dat deze actie effect heeft gehad, omdat er slechts 221 “appartement bezwaren” via NCNP-bureaus zijn binnengekomen, waarvan het overgrote deel (ruim 80%) niet gerelateerd was aan de onderhoudsreserves

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

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

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

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

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

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

Het aantal kwijtscheldingen is ten opzichte van 2019 stabiel gebleven.

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

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

In de periode na de aanslagoplegging heeft SVHW de telefonische openingstijden verruimd en de bezetting van het KCC verhoogd met tijdelijk personeel. Echter vanwege de aanschaf van een nieuw telefoniesysteem waren de rapportages niet tijdig beschikbaar. SVHW heeft de indruk, dat de telefonie cijfers op een vergelijkbaar niveau liggen als in 2019. Temeer SVHW verdere spreiding van de aanslagoplegging heeft toegepast. In 2020 heeft de leverancier de rapportages ingericht, zodat er over de aanslagoplegging 2021 weer gerapporteerd kan worden

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

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

2.11.2 Uitvoering WOZ

Begin januari 2020 heeft de Waarderingkamer de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW wederom beoordeeld met “goed”. De hoogste categorie, is “bestendig goed” en deze wordt toegekend nadat een organisatie over meerdere jaren heeft aangetoond de WOZ-processen op een goede wijze uit te voeren.

SVHW blijft bovendien in staat om de WOZ-uitvoeringskosten per object laag te houden. Uit het in april 2020 uitgevoerde benchmarkonderzoek van de Waarderingskamer blijkt namelijk, dat de WOZ-uitvoeringskosten per object van SVHW ver beneden het landelijk gemiddelde liggen: 37,5 procent. De WOZ uitvoeringskosten van SVHW bedragen 10,58 euro per object en het landelijk gemiddelde is 16,94 euro per object.

De Waarderingskamer inventariseert jaarlijks in april de wijze waarop de wet WOZ wordt uitgevoerd en rapporteert dit in kentallen. De onderstaande tabel geeft het overzicht (cijfers 2020 per 15 april en cijfers 2019 over geheel 2019):

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

(*) cijfers SVHW per eind mei

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

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

Bij het ICW wordt men in gelegenheid gesteld om via "MijnSVHW" aan te geven wanneer men door SVHW teruggebeld wil worden in verband met vragen over de WOZ-beschikking. Tevens bestaat de mogelijkheid om vooraf relevante informatie en documenten te uploaden. Hierdoor kan de terugbellende taxateur zich beter voorbereiden op het gesprek. Er waren 250 belafspraken (2019: 199) en in 34 procent van de gevallen had dit een aanpassing van de WOZ-waarde tot gevolg (2019: 35 procent).

Bij de voormeldingen kan men via het digitale loket de objectkenmerken controleren en de WOZ-waarde inzien, voordat de daadwerkelijke aanslagoplegging plaats vindt. Bij afwijkingen kan men contact opnemen met SVHW. Dit geeft een verdere impuls aan de actualiteit van de bestanden. In 2020 zijn er 617 reacties geweest (2019: 401).

2.11.3 WOZ bezwaren

Het belastingjaar 2020 wordt overschaduwd door een explosieve toename van het aantal bezwaren van No-Cure-No-Pay (NCNP)-bureaus en daarmee het totaal aantal bezwaren. NCNP-bureaus bieden aan om kosteloos te bezwaar te maken namens de eigenaren/gebruikers van onroerend goed. Hun businessmodel bestaat uit de wettelijke proceskostenvergoeding, die zij krijgen voor het bezwaar maken en het eventueel procederen.

De onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de bezwaren ten opzichte van 2019.

Item	Belastingjaar 2019	Belastingjaar 2020	Vershil
	15-jan-20	13-jan-21	
Aantal objecten (per 1 januari)	263.429	267.301	2.249
Totaal aantal objecten onder bezwaar	4.342	7.212	2.870
Aantal objecten onder bezwaar NCNP	1.629	3.530	1.901
Percentage NCNP	38%	49%	11%
Aantal objecten afgedaan	3.967	6.845	2.878
Percentage afgedaan	91%	95%	4%
Percentage gegrond	51%	39%	-12%
Openstaand	405	367	-38

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

Ten opzichte van de vergelijkbare periode van vorig jaar zijn er 2.878 WOZ-bezwaren meer afgehandeld en het percentage openstaand (5%) is lager dan in de vergelijkbare periode vorig jaar (9%). Het percentage gegronde bezwaren is met 39% een stuk lager dan in de vergelijkbare periode vorig jaar, toen dit 51% bedroeg.

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 had voor de afhandeling van de WOZ-bezwaren. Daarnaast heeft deze situatie ook geleid tot een aanmerkelijke stijging van de proceskostenvergoeding.

Om het aantal bezwaren en dan met name het aantal bezwaren van NCNP-bureaus in 2021 te verminderen heeft SVHW een interne werkgroep gestart, de "NCNP-busters" 2.13.4

2.11.4 Overige bezwaren en verzoekschriften

Het aantal overige bezwaren is ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2019 gestegen. Dit komt 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	Vershil
	15-jan-20	13-jan-21	
Aantal overige bezwaren	11.555	12.568	1.013
Afgedaan	11.178	12.284	1.106
Percentage afgedaan	97%	98%	1%
Percentage gegrond	77%	67%	-10%
Openstaand	377	284	-93

Ondanks de toename van het aantal overige bezwaren ligt het percentage afgedaan iets hoger dan in de vergelijkbare periode 2019. Ofschoon het percentage gegronde WOZ-bezwaren lager ligt (en daarmee de WOZ-gerelateerde waterschapbezwaren), blijft het percentage gegronde bezwaren (traditioneel) hoog, omdat hierin bijvoorbeeld ook de aanpassingen van het hondenbezit worden meegeteld.

Sinds 2019 biedt SVHW als extra dienstverlening het automatisch ontheffen/verminderen, waarbij SVHW op van basis van mutaties vanuit de BRP (Basis Registratie Personen) de daarvoor in aanmerking komende belastingen automatisch aanpast. De Inwoners hoeven daardoor dus geen bezwaar- of beroepschrift meer in te dienen. Hierdoor is het aantal overige bezwaren in 2019 en 2020 structureel lager dan in het in het verleden, toen dit aantal wel meer dan 17.000 kon bedragen.

2.11.5 Invordering en Corona

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

1. Uitstel op verzoek voor ondernemers tot en met 31 augustus. In een wekelijkse rapportage heeft SVHW de deelnemers geïnformeerd over het volume van het uitstel. Er zijn uiteindelijk 6759 verzoeken tot uitstel gehonoreerd voor een bedrag van 2,8 miljoen euro. Op het moment van schrijven van deze jaarrekening (februari 2021) is slechts 25.000 euro nog niet ingevorderd: voor 15.000 euro is een betalingsregeling getroffen en voor 10.000 euro wordt verdere dwanginvordering ingezet.
2. In april geen aanslagoplegging;
3. I.o.m. de betreffende deelnemers specifieke maatregelen voor toeristen- en forensenbelasting;
4. Dwanginvordering aangehouden tot eind juni (m.u.v. recidive), AIC "promotie" en eventueel maatwerk in een latere fase.

Dit bovenop de standaard mogelijkheden die SVHW al biedt om de betaling van de aanslagen te vergemakkelijken:

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

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.

Ondanks de Coronacrisis is het betaalgedrag in 2020 fractioneel beter dan in 2019, aangezien de cijfers van de dwanginvordering over 2020 iets lager zijn dan die over 2019. Hieruit kan namelijk geconcludeerd worden, dat daardoor ook de cijfers van het reguliere invorderingsproces in 2020 iets beter zijn. 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.

Jaar	aantal aanslagen	aantal aanmaningen	% van aanslagen	aantal dwangbevelen	% van aanmaningen
2019	700.684	84.770	12,1%	39.702	46,8%
2020	699.804	82.123	11,7%	37.531	45,7%

2.12 Gevolgen Corona voor SVHW

Tijdens de “intelligente lockdown” in maart 2020 hebben vrijwel alle medewerkers op een enkele na thuis gewerkt. Dit laatste ter borging van de verwerking van de inkomende post en de continuering van het betalingsverkeer. Ondanks niet alle medewerkers gewend waren om hun werkzaamheden vanuit huis te verrichten en de communicatie met collega’s op afstand in enkele gevallen lastig was, is de omschakeling naar het thuiswerken goed verlopen en bleven de dienstverlening en output op een goed niveau.

Na afloop van de “intelligente lockdown” werkten gemiddeld 15 medewerkers dagelijks op locatie van SVHW. Ondanks dat SVHW ruim 50 “Corona-proof” werkplekken heeft, werd een hogere bezetting niet wenselijk geacht, vanwege de voorbeeldfunctie van SVHW als overheid en het beperken van het verkeer in het gebouw en daarmee het besmettingsgevaar. Op het moment van schrijven van deze jaarrekening 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”.

Aangezien de thuiswerksituatie inmiddels 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. Aanvullende inspanning is daarom nodig om de dienstverlening en de output op het goede niveau te houden

Om inzicht te krijgen in de thuiswerksituatie 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 2. Productiever/minder afgeleid 3. Flexibeler tijd indelen 4. Minder vroeg opstaan/eerder beginnen	1. Geen sociaal/functioneel contact collega's 2. Minder voorzieningen thuis 3. Minder scheiding zakelijk/prive 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 hebben medewerkers vanwege een cao-wijziging met

terugwerkende kracht vanaf 1 april 2020 een eenmalig netto bedrag van 250 euro en een thuiswerkvergoeding van 3 euro netto per medewerker per dag ontvangen.

In totaliteit zijn er in 2020 zes medewerkers besmet geraakt met Corona, zonder dat zij ernstige klachten hebben ontwikkeld. Zij zijn allemaal hersteld.

Door de Coronacrisis heeft SVHW 289.000 euro aan extra kosten gemaakt voor onder andere inhuur, Corona beschermingsmaatregelen en ICT-voorzieningen. Deze kosten zijn op basis van de begrootte deelnemersbijdrage 2020 pro-rato doorbelast aan de deelnemers.

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 het overgrote gedeelte daarvan gerealiseerd. Voor verdere informatie wordt verwezen naar paragraaf 2.13 "Doelstellingen 2020".

2.13 Doelstellingen 2020

De belangrijkste doelstellingen waren als volgt in de Begroting 2020 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 (ontwikkeling 1: processen, ketengericht werken, gegevensuitwisseling)
 - Compleetheid en juistheid van administraties en registraties;
 - Ontwikkeling primaire systemen in samenhang met landelijk stelsel van basisregistraties;
 - ISAE-3402 implementatie;
- Organisatieontwikkeling SVHW
- Dienstverlening:
 - Uitvoeren van de dienstverlening conform DVO;
 - Implementatie bevindingen klanttevredenheidsonderzoeken inwoners en deelnemers;
 - Afhankelijk van behoefte deelnemers ontzorgen en meerwaarde bieden (ontwikkeling 2 en 3);
 - Verdere uitvoering van voor SVHW relevante onderdelen van de Digitale Agenda 2020;
 - Verdere ontwikkeling van het digitale kanaal;
 - Sociaal invorderen /stroomlijning invorderingsproces (flexibele incasso, informatie gestuurd invorderen).
- Uitvoering Wet WOZ:
 - Afronden project waarderen op gebruikersoppervlak.
- Samenwerking:
 - Continueren samenwerking collega belastingkantoren;
 - Identificeren en waar mogelijk benutten van samenwerkingsmogelijkheden met andere instanties.
- Personeel:
 - Aanpassing aard en omvang personeelsbestand in lijn met organisatieplan.
 - Competentie ontwikkeling.

2.13.1 Schaalgrootte

Binden en boeien van de huidige deelnemers.

Het binden en boeien van de huidige deelnemers doet SVHW primair door daadwerkelijk invulling te geven aan het begrip verlengd lokaal bestuur (dienstbaar, aanspreekbaar, betrouwbaar en transparant) en door de dienstverlening naar de deelnemers, inwoners en ondernemers op een zo goed mogelijke wijze in te vullen. Daarnaast probeert SVHW zoveel mogelijk in oplossingen te denken en is hierbij flexibel. De betalingsregeling voor ondernemers vanwege Corona, het meesturen van informatiebrieven, het verhelpen van problemen bij de aanslagoplegging, de mogelijkheid het verlenen van korting et cetera zijn hier voorbeelden van.

Ook probeert SVHW zijn deelnemers te informeren over belangrijke ontwikkelingen. Dit doet SVHW door informatieve e-mails te versturen en informatiebijeenkomsten te organiseren, zoals over de aanpassingen van de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (WKPB) in oktober en over de Samenhangende Objecten Registratie (SOR) in december.

Volgen van ontwikkelingen bij gemeenten, die hun belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren.

In 2020 heeft SVHW twee trajecten doorlopen, die mogelijkwijs kunnen leiden tot een uitbreiding van het deelnemersbestand.

Het College van een gemeente, die zelf nog de belastingtaak uitvoert, heeft een College-opdracht geformuleerd om de gevolgen voor kosten, dienstverlening, kwaliteit en personeel bij een eventuele toetreding van de gemeente SVHW per 1 januari 2022 te onderzoeken. SVHW heeft geparticipeerd in dit onderzoek. Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente significant (initieel 40% en structureel 25%) kan besparen door toe te treden tot SVHW bij een vergelijkbaar niveau van dienstverlening. Verdere besluitvorming is aan het College en de Gemeenteraad. Een eventueel besluit wordt in het eerste kwartaal van 2021 verwacht. Mocht men besluiten toe te willen treden tot SVHW dan zal men hiervoor een verzoek indienen bij het Algemeen Bestuur van SVHW, dat hierover dient te besluiten.

Het onderzoek voor een waterschap toonde aan, dat dit waterschap zeer substantieel kan besparen op de kosten voor de uitvoering van de belastingtaak (ruim 35%) door toe treden tot SVHW. Daarnaast biedt SVHW ook nog meer dienstverlening en tegen een hogere kwaliteit. Complicerende factor is echter, dat dit waterschap al deelnemer is in een belastingsamenwerkingsverband. Door het uittreden zou dit belastingsamenwerkingsverband geliquideerd moeten worden. Het bestuur van het betreffende waterschap heeft een besluit tot een mogelijke toetreding vooralsnog aangehouden.

2.13.2 Basis op orde

Verdere versterking processen en digitalisering

Onder druk van het volume van het aantal WOZ-bezwaren is het verbeterpotentieel in het bezwaar afhandelingsproces in 2020 prominenter naar voren gekomen. Er is daarom gestart met een project voor verdere digitalisering en automatisering en een andere inrichting van het proces. 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.

Daarnaast is de verdere digitalisering/automatisering van diverse andere processen ter hand genomen door een bredere uitrol van workflowmanagement en slimme koppelingen van bestanden en systemen. Zoals de koppeling van de website met de belastingapplicatie, waardoor gefiatteerde tarieven en kwijtscheldingsinformatie direct zichtbaar worden op de website.

Compleetheid en juistheid van administraties en registraties

Met ingang van 2022 (waardepeildatum 1-1-2021) moet SVHW de woningen waarderen op basis van gebruiksoppervlakte. SVHW heeft daarvoor een project gestart om de inhoud van WOZ-objecten om te zetten naar oppervlakte. SVHW heeft gekozen voor een intensieve aanpak waarbij alle objecten worden gecontroleerd. Dit ook in samenhang met een verdere opwerking van de BAG bestanden. Hierdoor neemt de kwaliteit van de bestanden toe en wordt er “werk met werk” gemaakt. Het project was eind 2020 vrijwel afgerond en de restpunten worden in het eerste kwartaal van 2021 opgeleverd.

Ontwikkeling primaire systemen in samenhang met landelijk stelsel van basisregistraties

SVHW heeft 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) zijn eveneens afgerond. Voor de WKPB heeft SVHW in samenwerking met het Kadaster een druk bezochte voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd, waarbij ook niet-deelnemers bij aanwezig waren.

In het vierde kwartaal zijn de nodige voorbereidingen getroffen i.v.m. de invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet per 1 januari 2021. Omdat de techniek bij de software leveranciers niet klaar was, kon de nieuwe werkwijze per 1 januari 2021 nog niet toegepast worden. SVHW heeft daarom zoals zoveel overheden tijdig uitstel aangevraagd bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

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 Intern Controleplan (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 plan heeft SVHW over de eerste vier kwartalen de controle uitgevoerd. De bevindingen zijn gerapporteerd aan het Dagelijks Bestuur.

De ambitie om het ISAE-3402 framework voor de volle breedte van de organisatie af te ronden is vanwege de Coronacrisis en de vertraging van de organisatie ontwikkeling niet haalbaar gebleken. Het ISAE-3402 framework voor de ICT processen is echter wel opgesteld en aan de accountant voorgelegd om te bepalen of het framework “auditable” is. De accountant heeft in december 2020 een nulmeting uitgevoerd. Op basis van deze nulmeting worden in januari en februari 2021 enkele aanpassingen in het framework doorgevoerd. SVHW verwacht dat de accountant begin tweede kwartaal 2021 de audit zal kunnen uitvoeren om zodoende aan het einde van het tweede kwartaal 2021 een type I verklaring te verkrijgen.

SVHW heeft de SUWI Audit nieuwe stijl met succes doorstaan. De TPM verklaring is naar de deelnemers verstuurd.

Het Dagelijks Bestuur heeft het nieuwe Informatiebeveiligingsbeleid SVHW vastgesteld. De 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.

Aanbesteding waarderings- en BAG-applicatie

In verband met performance van de huidige waarderings- en BAG-applicaties en de situatie bij de leverancier heeft SVHW in 2020 onvoorzien besloten om te starten met een Europese aanbesteding voor de vervanging van deze applicaties. De vervanging zal tevens een forse modernisering inhouden (o.a. workflow mogelijkheden en betere integratie van gegevens uit de basisregistraties).

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 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. Daarnaast biedt een innovatie opname app ook de mogelijkheid voor het uploaden van gegevens en foto's van WOZ-object via een mobile device, wat met name in het waarderings- en WOZ-bezwarenproces zeer handig is. 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/objecten applicatie is in eerste instantie ingetrokken, omdat gebleken is dat de ontvangen aanbiedingen moeilijk met elkaar te vergelijken waren en niet voldeden aan wat SVHW had verwacht. De aanbesteding is eind oktober in gewijzigde vorm wederom uitgevraagd. De BAG/ Objecten applicatie zal voorbereid zijn om zich door te ontwikkelen in relatie tot de Samenhangende Objecten Registratie (SOR).

Eind oktober gaf de leverancier van de huidige de waarderings- en BAG- applicaties in 2021 met de levering en ondersteuning te stoppen. Het onvoorziene besluit om te gaan aanbesteden bleek achteraf zeer zinvol te zijn geweest.

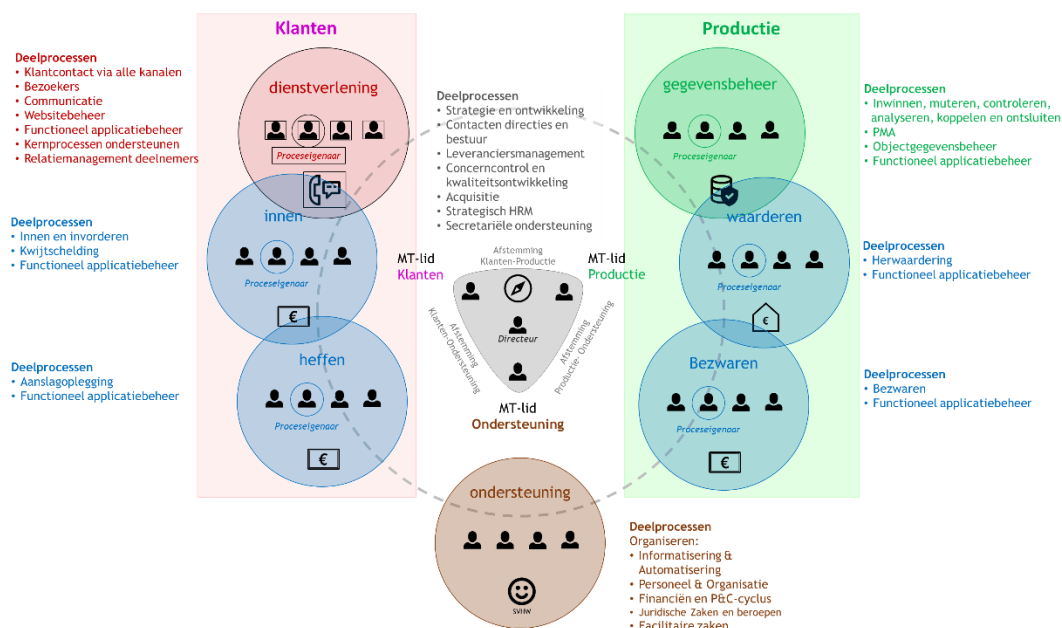
Ondersteunende systemen

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. Daarnaast zijn ook het tijdsregistratie- en het inkoopfacturenverwerkingssysteem vervangen. Vrijwel alle ondersteunende systemen worden daardoor als SaaS afgenomen.

2.13.3 Organisatieontwikkeling SVHW

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

Zelforganiserende teams



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

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 grotendeels geïmplementeerd.

Door de verslechterde Coronasituatie is het Bouwteam Gegevensbeheer pas gestart in februari 2021. Door alle vertragingen loopt de huidige tijdslijn van de organisatie ontwikkeling minimaal door tot aan het einde van het tweede kwartaal 2021.

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

2.13.4 Dienstverlening

Telefonie

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

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 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;
- Het sturen van een digitaal betaalverzoek ("Tikkie") nadat men gebeld heeft in verband de betaling;
- 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 viel de vernieuwing van deelnemersinformatieportaal vanwege capaciteitsbeperkingen in 2020 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 wettelijke toegankelijkheidseisen. Door het plaatsen van een toegankelijkheidsverklaring op de huidige website wordt vooralsnog voldaan aan de minimale wettelijke verplichting. De nieuwe website is in januari 2021 live gegaan.

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 is 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. Hierdoor is SVHW op de hoogte van de meest actuele schuldensituatie en kan daardoor beter en sneller op een specifieke situatie inspringen door het bieden van maatwerk.

NCNP-Busters

Hoogstwaarschijnlijk zal de dreiging van de NCNP-bureaus in 2021 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 in januari 2021 pas is

gepubliceerd. Op het onderzoek valt voor wat betreft kwaliteit veel af te dingen en de conclusies zullen niet direct tot een wetswijziging leiden om het commercieel exploiteren van de proceskostenvergoeding tegen te gaan.

Aangezien een landelijk initiatief van de belastingkantoren niet heeft geleid tot een effectieve aanpak van de NCNP-bureaus, heeft SVHW zelf een “taskforce”, de zogenaamde “NCNP-Busters” 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.

De NCNP-Busters hebben onder andere de volgende maatregelen gerealiseerd:

- Een gerichte media campagne via advertenties, de website, de gemeenterubrieken en een brief bij het aanslagbiljet met als boodschap: een juiste WOZ-waarde is belangrijk neem bij twijfel contact op met SVHW of dien een bezwaar in;
- Een uitbreiding van het aantal tijdssloten (van 270 naar 2700) bij het Informeel Contact WOZ-waarde, waardoor er een stevige impuls wordt gegeven aan de telefonie en het persoonlijke contact;
- Aanpassingen voor de nieuwe website met WOZ-landingspagina, waarop korte filmpjes staan met uitleg over het waarderen en bezwaar maken;
- Het zeer eenvoudig maken van het bezwaar maken via de nieuwe website;
- Aanpassingen in het IVR-menu van de telefonie.

2.13.5 Uitvoering Wet WOZ

Zie paragraaf 2.13.2 onder het kopje “Compleetheid en juistheid van administraties en registraties

2.13.6 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 de Basis Registratie Kadaster (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. De gegevens zijn nodig voor de aanslagoplegging van de waterschappen.

Met de RBG (Regionale Belasting Groep) is samen opgetrokken in de richting van de gemeente Rotterdam in verband met het tijdig verstrekken van de WOZ-waarden voor de aanslagen van de waterschappen.

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 hebben geresulteerd in een eerste resultaat. 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 samenwerkingsmogelijkheden op het gebied van de geo-informatie.

2.13.7 Personeel**Opleidingen**

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

Naast de reeds bestaande ontwikkelingsinstrumenten zoals het Persoonsgebonden basis budget 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). De pilot is positief verlopen en daarom biedt SVHW in 2021 deze voorziening aan alle medewerkers aan.

Persoonsgebonden basis budget (PBB)

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 leidinggevendenden 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.

Competentie Ontwikkeling

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

3. Programmaverantwoording

3.1 Exploitatie uitkomsten

De exploitatierekening over 2020 (zie 6.3) sluit af met een nadelig jaarresultaat van 102.000 euro. Het geraamde jaarresultaat 2020 was 35.000 euro nadelig. De verschillen tussen de rekeningcijfers 2020 en de Begroting 2020 zijn als volgt opgebouwd:

(bedragen in x 1.000 euro):

	verschil t.o.v. begroting 2020 €
Exploitatieresultaat	-67
Bij: Buitengewone baten	
Af: Buitengewone lasten	
Jaarresultaat	-67

De afname van het exploitatieresultaat ten opzichte van de Begroting 2020 wordt veroorzaakt door de onderstaande posten (zie exploitatierekening in paragraaf 6.3).

(bedragen in x 1.000 euro):

1 Personeelskosten	-175
2 Huisvestingskosten	-86
3 Kapitaallasten	28
4 Algemene kosten	6
5 Automatiseringskosten	-29
6 WOZ-kosten	120
7 Overige kosten heffing en invordering	-729
8 Kosten organisatie ontwikkeling	-11
9 Onvoorzien	50
10 Bijdrage deelnemers	30
11 Opbrengst invorderingskosten	140
12 Overige opbrengsten	<u>285</u>
<i>Sub-totaal</i>	-371
13 Onttrekking uit reserves	<u>304</u>
<i>Totaal verschil jaarresultaat</i>	-67

3.2 Financieringspositie

De financieringspositie per 31 december 2020 is als volgt:

(bedragen in x 1.000 euro)

Financieringspositie		
De financieringspositie per 31 december 2020 is als volgt:		
Boekwaarde van de investeringen:		
- Materiële vaste activa	1.874	1.874
De financiering heeft als volgt plaatsgevonden:		
- Schuldrestant opgenomen langlopende geldleningen	1.627	
- Algemene reserve	700	
- Bestemmingsreserves	95	
- Resultaat boekjaar	(102)	
		2.320
Financieringsoverschot		447

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 2020 zijn 4 medewerkers in dienst getreden en hebben 8 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 2020 is een formatie opgenomen van 79,2 fte.

Omschrijving	2020	2019
Personeel, aantallen	85	89
Percentage deeltijd	89,7%	88,4%
Aantal fte's actueel	76,25	78,68
Aantal fte's begroot	79,20	79,20
Ziekteverzuim (inclusief langdurig niet werkgerelateerd verzuim)	3,24%	3,74%
Aantal mannen	28	35
Aantal vrouwen	57	54
	85	89
<i>Leeftijd</i>		
25 t/m 34 jaar	14	14
35 t/m 44 jaar	16	20
45 t/m 54 jaar	32	34
55 t/m 59 jaar	15	15
60 jaar en ouder	8	6

3.3.2 Algemeen Beheer – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

Cat.	Omschrijving	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
LASTEN				
1.0	Salarissen en sociale lasten	5.222	5.131	5.104
1.0	Vergoedingen en toelagen	23	13	17
1.0	Thuiswerkvergoeding	41	0	0
1.0	Vergoeding woon-werkverkeer	54	132	135
1.0	Vergoeding gebruik eigen auto	8	71	21
1.0	Kosten voorziening vacatures	10	20	24
1.0	Cursussen en congressen	101	165	161
1.0	Bedrijfsgeneeskundige dienst	10	10	9
1.0	Overige personeelslasten	65	151	237
	Totaal personele kosten	5.534	5.692	5.709
2.0	Kapitaallasten	246	275	189
3.0	Kosten tijdelijk personeel	583	250	237
3.4	Kosten verzekeringen	14	17	14
3.4	Kantoorartikelen	65	78	58
3.4	Abonnementen	36	57	33
3.4	Nutsvoorzieningen	55	75	56
3.4	Porti en telefoon	351	197	218
3.4	Belastingen	14	17	14
3.4	Kosten salarisverwerking	14	21	15
3.4	Onderhoud gebouw	156	176	225
3.4	Kosten interne faciliteiten	15	40	109
3.4	Diensten van derden	94	67	257
3.4	Organisatie ontwikkeling	111	100	0
	Onvoorzien	0	50	0
	Totaal lasten	7.288	7.110	7.134
BATEN				
	Vergoeding coronakosten gemeenten	289	0	0
	Uittreedvergoeding deelnemers	0	0	600
	Overige opbrengsten	6	10	9
	Totaal baten	295	10	609
<i>Toerekening naar programma's:</i>				
6.2	Vastgoedinformatie	1.488	1.720	1.526
6.2	BAG	336	389	346
6.2	WOZ-administratie	1.413	1.633	1.449
6.2	Heffingen	2.093	2.003	1.927
6.2	Invordering	1.258	1.256	1.276
	Totaal allocatie	6.589	7.000	6.525
	Totaal baten	6.884	7.010	7.134
	Totaal lasten	7.288	7.110	7.134
	Resultaat	-404	-100	0
	Onttrekking uit reserves	404	100	0
	Totaal algemeen beheer	0	0	0

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 2020 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 toegerekend.

Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag van 3,651 euro per belastbaar object.

Kwantitatieve gegevens	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Aantal belastbare objecten	732.238	724.084	718.456
Aantal kadastrale percelen	620.715	634.964	613.786
Aantal bouwvergunningen per jaar	3.250	3.233	2.995

3.4.2 Vastgoedinformatie – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

Cat.	Omschrijving	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
	LASTEN			
3.4	Kosten aankoop externe data	710	738	678
3.4	Kosten automatisering	148	146	161
3.4	accountantskosten	6	5	10
	<i>Subtotaal programma kosten</i>	<i>864</i>	<i>889</i>	<i>849</i>
	<i>Toerekening kosten algemeen beheer:</i>			
6.2	Registratie basisgegevens	1.191	1.376	1.221
6.2	Leveren vastgoedinformatie t.b.v basiskaarten	298	344	305
	<i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i>	<i>1.488</i>	<i>1.720</i>	<i>1.526</i>
	Totaal lasten	2.352	2.609	2.375
	BATEN			
3.4	Bijdragen deelnemers	2.673	2.599	2.625
	Totaal baten	2.673	2.599	2.625
	Totaal baten	2.673	2.599	2.625
	Totaal lasten	2.352	2.609	2.375
	Jaarresultaat	321	-10	250

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 de 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 toegerekend.

Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag van 1,536 euro per BAG object voor de BAG-deelnemers en daarnaast op een vast bedrag van 1,075 euro voor alle gemeentelijke deelnemers.

Kwantitatieve gegevens	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Aantal WOZ-objecten BAG-deelnemers	187.227	182.635	184.011
Totaal aantal WOZ-objecten	267.301	273.122	263.429

3.5.2 BAG-administratie – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

Cat. Omschrijving	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
LASTEN			
3.4 Kosten automatisering	177	174	161
<i>Subtotaal programmakosten</i>	<i>177</i>	<i>174</i>	<i>161</i>
6.2 Toerekening kosten algemeen beheer	269	311	277
6.2 Registratie basisgegevens	67	78	69
6.2 levering vastgoedinformatie t.b.v. basiskaarten			
<i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i>	<i>336</i>	<i>389</i>	<i>346</i>
Totaal lasten	514	563	507
BATEN			
3.4 Bijdragen deelnemers	575	561	540
Totaal baten	575	561	540
Totaal baten	575	561	540
Totaal lasten	514	563	507
Jaarresultaat	61	-2	33

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 0,371 euro.

Kwantitatieve gegevens	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Aantal objecten	49.416	48.467	48.959

3.6.2 RO-Beheer – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

Cat. Omschrijving	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
LASTEN			
3.4 Kosten automatisering	18	18	18
Totaal lasten	18	18	18
BATEN			
3.4 Bijdragen deelnemers	18	18	18
Totaal baten	18	18	18
Totaal baten	18	18	18
Totaal lasten	18	18	18
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 waarderingsapplicatie.

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 toegerekend.

Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag van 8,730 euro per WOZ-object.

Kwantitatieve gegevens	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Aantal te waarden WOZ-objecten	267.301	273.122	263.429

3.7.2 WOZ-administratie – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

Cat. Omschrijving	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
LASTEN			
3.4 Taxatiekosten	191	175	190
3.4 Kosten gedingen en adviezen	323	159	197
3.4 kosten project M3 naar M2	230	0	0
3.4 kosten automatisering	320	314	347
3.4 Accountantskosten	5	4	8
<i>Subtotaal programma kosten</i>	<i>1.069</i>	<i>652</i>	<i>742</i>
<i>Toerekening kosten algemeen beheer</i>			
6.2 Bijhouden gegevens	1.413	1.633	1.449
<i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i>	<i>1.413</i>	<i>1.633</i>	<i>1.449</i>
Totaal lasten	2.482	2.285	2.191
BATEN			
3.4 Bijdragen deelnemers	2.334	2.277	2.279
Totaal baten	2.334	2.277	2.279
Totaal baten	2.334	2.277	2.279
Totaal lasten	2.482	2.285	2.191
Jaarresultaat	-148	-8	88

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 en het invorderen van de aanslagen.

Wat hebben we bereikt?

In 2020 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.

Baten

De bijdrage van de deelnemers is gebaseerd op een vast bedrag per aanslagregel van 0,895 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	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Aanslagbedrag	€ 402.323.827	€ 376.303.814	€ 385.728.722
Aanslagregels	3.583.677	3.576.724	3.575.888
Bezwaar- en verzoekschriften (objectniveau)			
Ingekomen	22.649	17.150	21.626
Afgedaan	22.383	16.951	21.328
Niet afgedaan per 31/12	266	199	298
Aantal aanslagbiljetten	699.818	738.536	700.684
Aantal aanmaningen	82.123	95.448	84.770
Aantal dwangbevelen	37.531	40.822	39.702
Aantal verzoeken om kwijtschelding	37.332	40.323	38.642

3.8.2 Heffingen en Invordering – Overzicht van Baten en Lasten

(bedragen in x 1.000 euro):

Cat. Omschrijving	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
LASTEN			
3.4 Vervaardigen aanslagen (externe kosten)	352	440	328
3.4 Kosten bijsluiters	8	11	8
3.4 WOZ-kosten gemeenten	1.114	1.234	1.115
3.4 Accountantskosten	60	51	100
3.4 Overige diensten derden (inhuur)	257	98	73
3.4 Automatiseringskosten	978	960	1.015
3.4 Kosten dwanginvordering	270	449	326
3.4 Proceskosten	749	275	336
3.4 Bank- en girokosten	160	175	145
6.1 Voorziening oninbare invorderingskosten	0		125
<i>Subtotaal programma kosten</i>	<i>3.946</i>	<i>3.693</i>	<i>3.571</i>
<i>Toerekening kosten algemeen beheer</i>			
6.2 Heffingen	2.093	2.003	1.927
6.2 Invordering	1.258	1.256	1.276
<i>Subtotaal toerekening kosten algemeen beheer</i>	<i>3.351</i>	<i>3.259</i>	<i>3.203</i>
Totaal lasten	7.297	6.952	6.774
BATEN			
3.4 Opbrengst invorderingskosten	2.593	2.500	2.610
2.0 Vergoeding rente bank	0		
6.1 Opname voorziening oninbare invorderingskosten	48		0
3.4 Bijdragen deelnemers	3.207	3.202	4.275
Bijdrage deelnemers-factuur Ministerie BZK	1.114	1.234	
Totaal baten	6.961	6.936	6.885
Totaal baten	6.961	6.936	6.885
Totaal lasten	7.297	6.952	6.774
Jaarresultaat	-336	-16	111

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 verrekent 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 2020 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

Het coronavirus COVID-19 heeft verstrekende 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.

Er kan druk komen te staan op de cashflow, 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. Steunmaatregelen vanuit de Overheid in 2020 en 2021 kunnen er voor zorgen dat deze effecten later op treden of minder van omvang zijn. Dit is op dit moment (februari 2021) nog niet in te schatten.

Bovenstaande ontwikkelingen kunnen ook invloed hebben op de hoogte van de opbrengst invorderingskosten in het boekjaar 2021 die niet of op een later moment, door een later startend invorderingstraject, door SVHW worden ontvangen.

SVHW heeft intern technische en organisatorische maatregelen genomen om uitval van bedrijfskritieke processen te voorkomen. In de huidige situatie werken medewerkers volgens de richtlijnen zoveel mogelijk thuis. 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.

Het coronavirus heeft voornamelijk geen gevolgen voor de personele formatie. Voor openstaande vacatures gaat het wervings- en selectietraject door.

Kengetallen	2020 Rekening	2020 Begroting	2019 Rekening
Netto schuldquote	9,19%	2,86%	3,32%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	9,19%	2,86%	3,32%
Grondexploitatie	0,00%	0,00%	0,00%
Solvabiliteitsratio	8,78%	12,10%	26,19%
Structurele exploitatieruimte	-3,61%	-0,28%	1,43%
Belastingcapaciteit	0,00%	0,00%	0,00%

De berekening van de structurele exploitatieruimte is tov de jaarrekening 2019 en de begroting 2020 enigszins gewijzigd omdat de berekeningswijze niet helemaal conform de richtlijnen was.

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 Rijksweg 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 2020 uitgevoerd aan de hand van het in 2017 vastgestelde meerjarig onderhoudsplan van het kantoorpand. In 2020 is er voor 179.000 euro geïnvesteerd in materiele vaste activa (verbouwing receptieruimte) en is er voor 170.000 euro afgeschreven op deze activa. De boekwaarde per 31-12-2020 bedraagt 1.874.000 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 2020 gemiddeld 9,0 miljoen euro bedraagt.

Kasgeldlimiet 2020 (x€ 1.000)						
			1 e kwart.	2 e kwart.	3 e kwart.	4 e kwart.
	Omvang begroting	12.535				
1	Kasgeldlimiet	8,2%	1.028	1.028	1.028	1.028
	Vlottende schuld					
2	Opgenomen gelden < 1 jaar		0	0	0	0
	Vlottende middelen					
3	Rekening-courantsaldi < 1 jaar		9.250	13.975	4.060	4.450
4	Totaal netto vlottende schuld (2)-(3)		-9.250	-13.975	-4.060	-4.450
	Ruimte onder kasgeldlimiet (1)-(4)		10.277	15.003	5.088	5.477

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		2020
1 a	Renteherziening vaste schuld o/g	0
1 b	Renteherziening vaste schuld u/g	0
2	Netto renteherziening (1 a – 1 b)	0
3 a	Nieuwe vaste schuld	0
3 b	Nieuwe verstrekte lange leningen	0
4	Netto nieuwe vaste schuld	0
5	Betaalde aflossingen	83
6	Herfinanciering (laagste van 4 en 5)	0
7	Renterisico vaste schuld (2 en 6)	83
8	Renterisiconorm	12.535
9	Begrotingstotaal	2.507
10	Vastgesteld % (20%)	2.500
7	Renterisiconorm (minimumnorm)	83
11	Ruimte (10 – 7)	2.417

4.3.4 Financiering

Het saldo van de aangetrokken geldleningen is per 1 januari 2020 1.709.607euro. Op de lening van de Bank Nederlandse Gemeenten is in 2020 82.595 euro afgelost. Het saldo van de geldlening per 31 december 2020 bedraagt 1.627.013 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 2020:

(bedragen in x 1.000 euro) :

Omschrijving	2020	2020	2019
	x € 1000,- Jaarrekening	x € 1000,- Volgens begroting 2020	x € 1000,- Jaarrekening
1 Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	-506	-135	479
2 Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	170	193	110
3 Dotaties aan voorzieningen ten laste van de exploitatie minus vrijval van voorzieningen ten bate van de exploitatie	-48		
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, geen betrekking hebbende op bouwgrondexploitatie en niet verantwoord op de exploitatie			
6 Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa: Baten uit desinvesteringen in (im)materiële vaste activa (tegen verkoopprijs), voor zover niet op exploitatie verantwoord			
7 Aankoop van grond en uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d., alleen transacties met derden niet op de exploitatie			
8 Baten bouwgrondexploitatie: Baten voor zover niet al op de exploitatie verantwoord			
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:			
a Gaat u effecten verkopen? (ja/nee)	☐ ja ☒ nee	☐ ja ☒ nee	☐ ja ☒ nee
b Zo ja wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie?			
Berekend EMU-saldo	-384	58	589

4.5 Paragraaf Rechtmatigheid

4.5.1 Algemeen

In de vergadering van 24 juni 2015 heeft het Algemeen Bestuur het "Normenkader controleprotocol SVHW" voor 2016–2020 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 2020 door de accountant. Deze verklaringen zijn ondertekend en geretourneerd aan SVHW.

4.5.2 Begrotingsrechtmatigheid

De toelichting begrotingsrechtmatigheid 2020 (zie paragraaf 5.2) geeft een analyse van de afwijking van het exploitatieresultaat ten opzichte van de Begroting 2020.

JAARREKENING 2020

5. Baten en Lasten

5.1 Staat van baten en lasten 2020

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

(bedragen in x 1.000 euro)

	Realisatie 2020			Begroting 2020			Realisatie 2019		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
<i>Omschrijving programma:</i>									
Algemeen Beheer	295	699	-404	10	10	0	609	609	0
Vastgoedinformatie	2.673	1.931	742	2.599	2.189	410	2.625	1.936	689
BAG-administratie	575	418	157	561	468	93	540	408	132
RO-Beheer	18	18	-0	18	18	0	18	18	0
WOZ-administratie	2.334	2.082	252	2.277	1.887	390	2.279	1.775	504
Heffingen en Invordering	6.961	6.349	613	6.936	6.157	779	6.884	5.854	1.031
Subtotaal programma's	12.856	11.496	1.360	12.401	10.728	1.673	12.954	10.599	2.355
<i>Omschrijving algemene dekkingsmiddelen:</i>									
Algemene dekkingsmiddelen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotaal algemene dekkingsmiddelen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerealiseerde kosten Overhead		1.866	-1.866		1.808	-1.808		1.876	-1.876
Vennootschapsbelasting									
Gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten	12.856	13.362	-506	12.401	12.536	-135	12.954	12.475	479
<i>Toevoeging/onttrekking aan reserves:</i>									
Mutaties in reserves	404		404	100		100			
Subtotaal mutaties reserves	404	0	404	100	0	100	0	0	0
Gerealiseerde resultaat	13.260	13.362	-102	12.501	12.536	-35	12.954	12.475	479

5.2 Rechtmatigheid

In het onderstaand overzicht is de rechtmatigheid van de bestede middelen in 2020 ten opzichte van de begroting 2020 weergegeven. Uit dit overzicht blijkt dat SVHW voldoet aan de naleving van de begrotingsregels (begrotingsrechtmatigheid).

(bedragen in x 1.000 euro)

	A		B				
	Realisatie 2020	Begroting 2020	Afwijking (B-A)	Rapportage Najaarsnota 2020	Notitie 2020 Alg.Bestuur	Nog nader toe te lichten	Controle rechtmatig
Algemeen beheer	7.288	7.110	-178	7.298	7.332	44	Ja ¹
Vastgoedinformatie	864	889	25	867	862	-2	Ja
BAG-administratie	177	174	-3	187	185	8	Ja
RO-beheer	18	18	0	18	19	1	Ja
WOZ administratie	1.069	652	-417	1.080	1.105	36	Ja ¹
Heffing en Invordering	3.946	3.693	-253	3.926	4.050	104	Ja ²
Totaal generaal uitgaven	13.362	12.536	-826	13.376	13.553	191	
Opbrengst invorderingskosten	2.640	2.500	-140	2.600	2.592	-48	
Mutaties in reserves	404	100	-304	185	404	0	
Sub-totaal (A)	3.044	2.600	-444	2.785	2.996	-48	
Bijdragen deelnemers	9.921	9.891	-30	9.874	9.867	-54	
Coronavergoeding	289	0	-289		289	0	
Overige opbrengsten	6	10	4	4	9	3	
Sub-totaal (B)	10.216	9.901	-315	9.878	10.165	-51	
Totaal generaal inkomsten (A+B)	13.260	12.501	-759	12.663	13.161	-99	
Totaal resultaat boekjaar	-102	-35	-67	-713	-392	290	

¹ De afwijkingen ten opzichte van de Najaarsnota 2020 is middels notitie A.B._21_17 gemeld in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 3 februari 2021.

² In dit programma is een onttrekking aan de voorziening oninbare invorderingskosten van 48.000 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)

Programma	Kostensoort	Incidentele Lasten	Bedrag
Algemeen Beheer	Diensten van derden	Omzetting van bruto inhoud naar gebruiksoppervlakte	263
Algemeen Beheer	Diensten van derden	Taslinx Ondersteuning aanbesteding BAG-WOZ	41
Algemeen Beheer	Diversen	Kosten organisatie ontwikkeling	111
Algemeen Beheer	Automatiseringskosten	Ontwikkeling nieuwe website	53
Algemeen Beheer	Diversen	Coronakosten	289
Algemeen Beheer	Accountantskosten	Deloitte ISAE 3402	9
Algemeen Beheer	Onderhoud gebouwen	Akoestische styling en databekabeling KCC	17
		Totaal incidentele lasten	783
<u>Programma</u>	<u>Kostensoort</u>	<u>Incidentele Baten</u>	
Opbrengsten	Overige opbrengsten	Doorbelasting Coronakosten	289
Heffingen en Invordering	Voorziening oninbaar	Vrijval voorziening oninbaar	48
Opbrengsten	Bestemmingsreserve	Vrijval bestemmingsreserve organisatieontwikkeling	100
Opbrengsten	Bestemmingsreserve	Vrijval bestemmingsreserve PBB	219
Opbrengsten	Bestemmingsreserve	Vrijval bestemmingsreserve cao	85
		Totaal incidentele baten	741
		Incidenteel resultaat (nadelig)	42

5.4 Structurele toevoeging en onttrekking aan reserves

Niet van toepassing.

5.5 Besteding onvoorzien

Niet van toepassing.

6. Balans per 31 december 2020

(bedragen in x 1.000 euro)

	Activa	31-12-2020	31-12-2019	Passiva	31-12-2020	31-12-2019
	Vaste activa	€	€	Vaste passiva	€	€
	Materiële vaste activa – economisch nut	1.874	1.865	Eigen vermogen	700	700
	Totaal	1.874	1.865	Algemene Reserve	95	261
	Totaal vaste activa	1.874	1.865	Bestemmingsreserve	-102	478
	Viottende activa			Totaal	693	1.439
	Uitzetningen met een rente <u>typische</u>			Vaste schulden met een rentetypische looptijd van één jaar of langer		
	looptijd korter dan één jaar		90	Binnenlandse banken en overige financiële instellingen	1.627	1.710
	Uitzetningen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	1.820		Totaal	1.627	1.710
	Overige vorderingen	847	1.586	Totaal vaste passiva	2.320	3.149
	Totaal	2.667	1.676	Viottende passiva		
	Liquide middelen			Netto viottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar		
	Kassaldi	5	3	Overige schulden	3.759	2.234
	Banksaldi	2.635	1.812	Overlopende passiva		
	Totaal	2.640	1.815	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	1.808	667
	Overlopende activa			Totaal	5.567	2.901
	Overige nog te ontvangen bedragen, en vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	705	694	Totaal viottende passiva	5.567	2.901
	Totaal	705	694	Totaal-generaal	7.886	6.050
	Totaal viottende activa	6.012	4.185			
	Totaal-generaal	7.886	6.050			

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. Ultimo 2020 zijn er geen verplichtingen groter dan 100.000 euro.

6.2 Toelichting Balans 2020

6.2.1 ACTIVA

(bedragen in x 1.000 euro)

<u>Vaste activa</u>	31-12-2020	31-12-2019
<u>Materiele vaste activa – economisch nut</u>	€	€
<u>Balans per 1 januari</u>		
Bedrijfsgebouw	1.456	1.377
Overige materiele vaste activa	409	-
	1.865	1.377
<u>Investerings boekjaar</u>		
Bedrijfsgebouw	179	152
Overige materiele vaste activa	-	446
Totaal investering	179	598
<u>Afschrijvingen boekjaar</u>		
Afschrijving bedrijfsgebouw	77	73
Afschrijving overige materiele vaste activa	94	37
Totaal afschrijvingen	170	110
<u>Balans per 31 december</u>		
Boekwaarde bedrijfsgebouw	1.558	1.456
Boekwaarde overige vaste activa	315	409
Totaal boekwaarde 31 december	1.874	1.865
<u>Vlottende activa</u>	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar.	1.820	90
De hoogte van het drempelbedrag voor het begrotingsjaar 2020 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.		

Investerings 2020

In het boekjaar 2020 is er in totaal voor een bedrag van 179.000 euro geïnvesteerd in materiele vaste activa met een economisch nut. De investeringen bestaan uit het verbouwen van de receptieruimte. Voor deze investering is geen krediet aangevraagd. De goedkeuring voor deze investering valt binnen het mandaat van de directeur.

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.

(bedragen in x 1.000 euro)

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	2.557	2.792	2.347	1.921
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	68	-	278	704
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	-	167	-	-
(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)	232.707	254.094	215.899	176.705
(5b)	Dagen in het kwartaal	91	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	2.557	2.792	2.347	1.921

Toelichting berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren

Dagelijks wordt door de BNG Bank het banksaldo boven de intradaglimiet van 2.625.000 automatisch afgeroomd. In het 2^e kwartaal 2021 zijn betalingen ontvangen nadat de BNG Bank heeft afgeroomd. Hierdoor ontstaat een overschrijding van het drempelbedrag met 167.000 euro.

(bedragen in x 1.000 euro)

	31-12-2020	31-12-2019
<u>Overige vorderingen</u>	€	€
Debiteuren deelnemers (+ overig)	23	-
Overige debiteuren (zie specificatie)	824	1.586
	<u>847</u>	<u>1.586</u>
<u>Specificatie overige debiteuren :</u>	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
Invoeringskosten	1.696	1.951
Overige nog te ontvangen	-	555
Totaal	<u>1.696</u>	<u>2.506</u>
Af: Dubieuze debiteuren invoeringskosten	<u>872</u>	<u>920</u>
Per saldo	<u>824</u>	<u>1.586</u>
<i>In het boekjaar 2020 is via de exploitatierekening voor een bedrag van 314.441 euro oninbaar geboekt (2019 € 299.345). Dit bedrag gaat ten laste van de voorziening dubieuze invoeringskosten.</i>		
<u>Liquide Middelen</u>	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
Deze post is als volgt samengesteld :	€	€
Kas	5	3
Bank	2.635	1.812
Totaal	<u>2.640</u>	<u>1.815</u>
<u>Overlopende activa</u>	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€
Overige nog te ontvangen bedragen, en vooruitbetaalde bedragen, die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	<u>705</u>	<u>694</u>
De overlopende posten betreffen o.a. vooruitbetaald abonnementskosten.		

6.2.2 PASSIVA

(bedragen in x 1.000 euro)

Omvang Eigen Vermogen

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

Verloopstaat Eigen Vermogen

Omschrijving	31-12-2019	Toevoegingen	Ontrekkingen	Bestemming resultaat vorig boekjaar	31-12-2020
Algemene reserve	700		-241	241	700
Gerealiseerd resultaat voorgaand jaar	479			-479	0
Bestemmingsreserve PBB	176	0	-219	43	0
Bestemmingsreserve cao	85	0	-85	0	0
Bestemmingsreserve organisatieverandering	0	0	-100	195	95
Totaal	1.440	0	-645	0	795

Eigen Vermogen

In 2020 is van het gerealiseerde resultaat in 2019 een bedrag van 241.000 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. Deze bestemmingsreserve heeft een looptijd van vijf jaar en is in het boekjaar 2020 vanwege het aflopen van de termijn vrijgevallen. De vrijval van de bestemmingsreserve PBB wordt conform artikel 12.2 van de financiële verordening toegevoegd aan de algemene reserve.

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. Deze bestemmingsreserve is in het boekjaar 2020 vrijgevallen ter dekking van de kosten.

(bedragen in x 1.000 euro)

Vaste schulden met een rentetypische looptijd van één jaar of langer		
	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellingen	€	€
Schuldrestant per 1 januari	1.710	1.789
Bij: Verstrekkingsaflossingen in verslagjaar	<u>83</u>	<u>79</u>
Schuldrestant per 31 december	<u>1.627</u>	<u>1.710</u>
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%. De verschuldigde aflossing over het jaar 2020 bedraagt € 82.595, de betaalde rente op de geldlening bedraagt in 2020 € 75.992. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar Bijlage IV Staat van opgenomen geldleningen.		
Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar		
	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
	€	€
Af te dragen ontvangsten deelnemers	3.622	2.095
Crediteuren	<u>136</u>	<u>139</u>
	<u>3.759</u>	<u>2.234</u>

(bedragen in x 1.000 euro)

Af te dragen ontvangsten	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Aalburg	16	46
Alblasserdam	68	51
Albrandswaard	104	73
Altena	171	62
Barendrecht	122	80
Bergambacht	3	3
Bernisse	0	1
Binnenmaas	33	38
Brielle	62	34
Cromstrijen	26	45
Dirksland	0	3
Goedereede	0	3
Goeree-Overflakkee	216	
Graafstroom	1	6
Hardinxveld-Giessendam	86	79
Hellevoetsluis	142	
Hoeksche Waard	325	59
Korendijk	41	51
Krimpenerwaard	267	171
Lansingerland	174	79
Liesveld	0	2
Molenwaard	1	23
Nederlek	4	6
Nieuwkoop	84	63
Nieuw-Lekkerland	1	3
Ouderkerk	2	2
Oud-Beijerland	49	42
Rozenburg	0	0
Schoonhoven	4	9
Strijen	45	42
Vlist	1	2
Werkendam	23	100
Westvoorne	176	56
Woudrichem	37	34
Zederik	1	11
RAD	6	127
Waterschap Hollandse Delta	1.331	689
Totaal	3.622	2.095
Het betreft hier de af te dragen ontvangsten aan de deelnemers ultimo 2020		

(bedragen in x 1.000 euro)

Overlopende passiva	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</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>1.808</u>	<u>667</u>

Overlopende passiva

De overlopende passiva bestaan uit ontvangsten die SVHW nog in de debiteuren administratie moet verwerken of (1.380.000 euro), nog te betalen kosten inkoopfacturen (136.000 euro) en de afdracht loonbelasting en sociale premies over de maand december 2020 (292.000 euro).

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

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.

6.3 Exploitatierekening 2020 (kostensoortniveau)

(bedragen in x 1.000 euro)

nr.	Omschrijving	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
	Lasten	€	€	€
1	Personeelskosten	6.117	5.942	5.946
2	Huisvestingskosten en kosten interne faciliteiten	590	504	623
3	Kapitaallasten	246	275	189
4	Algemene kosten	293	299	494
5	Automatiseringskosten	1.641	1.612	1.702
6	WOZ-kosten derden	1.114	1.234	1.115
7	Overige kosten heffing en invordering	3.249	2.520	2.406
8	Kosten organisatie ontwikkeling	111	100	0
9	Onvoorzien	0	50	0
	Totaal lasten	13.362	12.536	12.475
	Baten			
10	Bijdragen deelnemers	9.921	9.891	9.735
10	Opbrengst invorderingskosten	2.640	2.500	2.610
11	Overige opbrengsten	295	10	609
	Totaal baten	12.856	12.401	12.954
	Bedrijfsresultaat	-506	-135	479
	Uitkering resultaat	0	0	0
		0	0	0
	Gerealiseerd resultaat	-506	(135)	479
	Onttrekking aan algemene reserve	404	100	
	Gerealiseerd totaalsaldo van baten en lasten	-102	-35	479

6.3.1 Toelichting op Exploitatierkening 2020 (kostensoorten)

In de toelichting op de exploitatierkening 2020 worden de afwijkingen verklaard die groter zijn dan 10.000 euro.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Personeelslasten</u>			
1 Salarissen en sociale lasten	5.222	5.131	5.104
2 Vergoedingen en toelagen	23	13	17
3 Thuiswerkvergoeding	41	0	0
4 Vergoeding woon-werkverkeer	54	132	135
5 Vergoeding gebruik eigen auto	8	71	21
6 Kosten voorziening vacatures	10	20	24
7 Cursussen en congressen	101	165	161
8 Bedrijfsgeneeskundige dienst	10	10	9
9 Overige personeelslasten	65	151	237
sub-totaal	5.534	5.692	5.709
10 Kosten tijdelijk personeel	583	250	237
Totaal	6.117	5.942	5.946
ad. 1 Salariskosten huidig personeel			
salariskosten	4.051	3.951	3.935
sociale lasten	1.171	1.180	1.169
Totaal	5.222	5.131	5.104
sociale lasten in % van de salariskosten	28,9%	29,9%	29,7%
personeelsformatie in FTE ultimo	76,3	79,2	78,7
gemiddelde salariskosten in €	68,5	64,8	64,9

ad. 1 en 2

Door het ontbreken van een cao bij het opstellen van de begroting 2020 zijn in de begroting 2020 de loonkosten geïndexeerd met 1%. Doordat de effectieve cao loonindexering 3% was in 2020 (werkelijk 3,5%) ontstaat er een nadelig resultaat op salarissen en sociale lasten van 103.000 euro.

Om de stijging van loonkosten als gevolg van cao ontwikkelingen op te kunnen vangen was een bestemmingsreserve van 85.000 euro gevormd. Deze bestemmingsreserve is in 2020 vrijgevallen (zie toelichting onttrekking reserves).

Door het uitbetalen van niet begrote (incidentele) salariskosten (vaste kostenvergoeding thuiswerken vanuit cao, uitbetaling vakantiedagen, transitievergoeding etc.) ontstaat een nadelig resultaat op salarissen en sociale lasten van 123.000 euro.

Door (nog) niet ingevulde vacatures in het boekjaar 2020 is de werkelijke formatie lager dan begroot. Hierdoor ontstaat een positief resultaat ten opzichte van de begroting 2020 van 135.000 euro.

De werkelijke formatie per 31 december 2020 is 2,9 fte lager dan begroot in 2020.

Omschrijving	Bedrag
Afwijking loonindexering 2020 (2%)	103
Incidentele salariskosten 2020	123
<i>Sub-totaal</i>	<i>226</i>
Vacatureruimte 2020 (niet ingevuld)	-135
Afwijking salarissen en sociale lasten	91

ad. 3,4 en 5

Door het uitbreken van de corona is met ingang van 1 april een thuiswerkvergoeding van 41.000 euro uitbetaald welke niet was begroot in 2020. Deze thuiswerkvergoeding is met terugwerkende kracht opgenomen in de cao 2020. Hier tegenover staat een besparing op reiskosten woon-werkverkeer van 78.000 euro tegenover en een besparing op zakelijke dienstreizen (kosten gebruik eigen auto) van 63.000 euro.

ad. 6

Door het ontbreken van externe werving- en selectie activiteiten voor het invullen van openstaande vacatures zijn de kosten in 2020 lager dan begroot (10.000 euro).

ad. 7

in het kalenderjaar 2020 zijn er door medewerkers van SVHW minder opleidingen gevolgd dan verwacht. Hierdoor zijn de kosten 64.000 euro lager dan begroot. Het is niet ondenkbaar dat het uitbreken van het Coronavirus dit voor een (groot) deel heeft veroorzaakt.

ad. 9

Door uitkeringen als gevolg van zwangerschap (35.000 euro), het wegvallen van kosten voor personeelsactiviteiten door het uitbreken van het Coronavirus (15.000 euro) en minder kosten die verbandhouden met een garantie uitkering van voormalige personeel (46.000 euro) zijn de werkelijke overige personeelslasten in 2020 lager dan begroot.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Huisvestingskosten</u>			
1 Nutsvoorzieningen	55	75	56
2 Belastingen	14	17	14
3 Onderhoud gebouw	156	176	225
4 Interne faciliteiten	15	40	109
5 Porti en telefoon	351	197	218
Totaal	590	505	623

ad. 1

Door energiebesparende maatregelen, minder gas- en elektraverbruik als gevolg van de relatief warme winter en de uitbraak van het Coronavirus, waardoor er grotendeels thuis wordt gewerkt zijn de kosten van nutsvoorzieningen 20.000 euro lager dan begroot in 2020.

ad. 3

Door de uitbraak van het Coronavirus waardoor er grotendeels thuis wordt gewerkt zijn de kosten van het onderhouden van het gebouw 20.000 euro lager dan begroot in 2020. Het meerjaren onderhoudsplan gebouwen is conform planning uitgevoerd.

ad. 4

De uitbraak van het Coronavirus zorgt voor een afname van de kosten van interne faciliteiten (kantiekosten, vergaderfaciliteiten e.d.). De onderschrijving van deze kosten bedraagt 25.000 euro.

ad. 5

De kosten van porti en telefoon zijn 154.000 euro hoger dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door:

- een verandering in werkwijze waarbij de dagelijkse post niet meer door medewerkers van SVHW verzorgd wordt maar direct aangeboden wordt aan het printservice bureau;
- het verzenden van meer documenten die betrekking hebben op invordering gerelateerde activiteiten (o.a. afgifte automatische incasso, kwijtschelding etc.);
- hogere verbruikskosten (mobiele) telefonie als gevolg van het thuiswerken gedurende de coronacrisis.

(bedragen in x 1.000 euro)

<u>Kapitaallasten</u>	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
1 Afschrijvingen	170	199	110
2 Rente	76	76	79
Totaal	246	275	189

ad. 1

Door een te hoge raming in 2020 zijn de afschrijvingskosten lager dan begroot. De verbouwing van de entree is eind vierde kwartaal van 2020 opgeleverd. De afschrijving start met ingang van het boekjaar 2021.

(bedragen in x 1.000 euro)

<u>Algemene kosten</u>	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
1 Kantoorartikelen	65	78	58
2 Abonnementen & vakliteratuur	36	57	33
3 Verzekeringen	14	17	14
4 Accountantskosten	70	59	118
5 Overige diensten van derden	94	67	257
6 Kosten salarisverwerking	14	21	15
Totaal	293	299	494

ad.1.

Als gevolg van het thuiswerken gedurende de coronacrisis onderschrijden de kosten van kantoorartikelen de begroting met 13.000 euro.

ad.2.

Door het stopzetten van contributies en lidmaatschappen zijn deze kosten 21.000 euro lager dan geraamd in 2020.

ad.4.

Door het uitvoeren van een ISAE 3402 onderzoek zijn de accountantskosten 11.000 euro hoger dan begroot in 2020.

ad.5.

De overschrijding van 27.000 euro op diensten van derden wordt o.a. veroorzaakt door externe begeleiding op het gebied van inkoop en aanbesteding o.a. voor de vervanging van de waarderings- en BAG-applicatie. Deze kosten waren niet begroot in 2020.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Automatiseringskosten</u>			
1 Kosten automatisering	1.641	1.611	1.702
Totaal	1.641	1.611	1.702

ad. 1

De automatiseringskosten zijn 30.000 euro hoger dan begroot in 2020. 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 incidentele kosten die verband houden met het uitbreken van het Coronavirus zijn doorbelast aan de deelnemers (zie toelichting overige opbrengsten). De vervanging van de hard- en software is conform het Meerjaren OnderhoudsPlan Automatisering uitgevoerd.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>WOZ-Kosten gemeenten</u>			
1 WOZ-kosten gemeenten	1.114	1.234	1.115
Totaal	1.114	1.234	1.115

ad. 1

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 is bij de eindafrekening van het boekjaar 2020 verwerkt in de eindafrekening aan het waterschap Hollandse Delta (WSHD).

(bedragen in x 1.000 euro)

<u>Overige kosten heffing, invordering en WOZ</u>	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
1 Kosten gedingen en adviezen	1.072	434	533
2 Taxatiekosten	191	175	190
3 Kosten project M3 naar M2	230	0	0
4 Kosten vervaardigen aanslagen	352	440	328
5 Kosten bijsluiters	8	11	8
6 Kosten aankoop externe data	710	738	678
7 Kosten dwanginvordering	270	449	326
8 Voorziening oninbare invorderingskosten	0	0	125
9 Overige diensten derden	257	98	73
10 Bankkosten	160	175	145
Totaal	3.249	2.519	2.406

ad. 1

De overschrijding van 638.000 euro wordt grotendeels veroorzaakt door een toename van het aantal bezwaren die ingediend zijn door NCNP bureaus. De afhandeling van dit bezwaarproces is erg tijdrovend en taai te noemen, dit zorgt voor een toename van de kosten voor het inhuren van personeel (164.000 euro) en de doordat de werkwijze en de methodiek van de NCNP bureaus veelal gericht is op het zeker stellen van de proceskostenvergoeding een overschrijding van de proceskostenvergoeding met 474.000 euro.

ad. 2

Door meer inhuur op het gebied van taxatie woningen en niet woningen ontstaat een nadelig resultaat ten opzichte van de Begroting 2020 van 16.000 euro.

ad. 3

Dit betreft de kosten van het project omzetting van het waarderen van inhoud naar gebruiksoppervlak (230.000 euro). Dit incidentele project was niet begroot in 2020.

ad. 4

Door het afsluiten van een nieuw (meerjarig) leverancierscontract met de verwerker van de printopdrachten van belasting- en belasting gerelateerde documenten is een voordelig resultaat van 88.000 euro ontstaan op de kosten van het vervaardigen van aanslagen.

ad. 6

Door minder kosten voor de aanschaf van beeldmateriaal ontstaat er een positief resultaat van 28.000 euro ten opzichte van de begroting 2020.

ad. 7

Door een afname van invorderingsactiviteiten en het meer in eigen beheer uitvoeren van invorderingsmaatregelen is op de kosten die verband houden met dwanginvordering een onderschrijding van 179.000 euro gerealiseerd. Deze onderschrijding wordt grotendeels veroorzaakt door de overgang naar het gecombineerde aanslagbiljet. Dit effect was nog niet verwerkt in de begroting 2020.

ad. 9

De overschrijding van 159.000 euro wordt voornamelijk veroorzaakt door inhuur op het KCC in verband met vacatures (48.000 euro) en aanvullende inhuur op het KCC voor het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening als gevolg van de coronacrisis (60.000 euro).

ad. 10

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 is een voordelig resultaat van 15.000 euro ontstaan op bankkosten.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Kosten Organisatie ontwikkeling</u>			
1 Kosten organisatie ontwikkeling	111	100	-
Totaal	111	100	-

ad. 1

De overschrijding van 11.000 euro in 2020 op kosten organisatieontwikkeling wordt veroorzaakt door hogere kosten voor training en externe begeleiding bij de ontwikkeling naar een procesgerichte organisatie.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Onvoorzien</u>			
Onvoorziene uitgaven	-	50	-
Totaal	-	50	-

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Bijdragen deelnemers</u>			
1 Bijdragen deelnemers	9.921	9.890	9.736
Totaal	9.921	9.890	9.736

ad. 1

Bij de Begroting 2020 was de geprognosticeerde deelnemersbijdrage vastgesteld op 9.890.000 euro. In de Jaarrekening 2020 bedraagt de bijdrage van de deelnemers 9.921.000 euro. Het resultaat is 31.000 euro positief. Dit wordt veroorzaakt door een hogere bijdrage van deelnemers als gevolg van een toename van het aantal belastbare objecten met 20.516 en het aantal aanslagregels met 6.953 (totaal: 151.000 euro) en een lagere doorbelasting van de WOZ-kosten aan het waterschap Hollandse Delta (-120.000 euro, zie toelichting WOZ-kosten bij paragraaf 1.7).

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Opbrengst invorderingskosten</u>			
1 Opbrengst invorderingskosten	2.592	2.500	2.610
2 Onttrekking voorziening dubieuze debiteuren	48	-	-
Totaal	2.640	2.500	2.610

ad. 1

De opbrengst was in de Begroting 2020 geraamd op 2.500.000 euro. In de Jaarrekening 2020 is het resultaat 92.000 euro positief. Dit positieve resultaat wordt veroorzaakt door een toename van het aantal dwangbevelen met daaraan gekoppeld een tariefstijging van deze invorderingsproducten in de Kostenwet Invordering Rijksbelastingen 2020.

ad. 2

Door een onttrekking aan de voorziening oninbare vorderingen ontstaat een positief resultaat ten opzichte van de begroting 2020 van 48.000 euro.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Overige opbrengsten</u>			
1 Rente bankrekening			
2 Overige opbrengsten	295	10	609
	295	10	609

ad. 1

In de Begroting 2020 was een bedrag opgenomen van 10.000 euro voor overige opbrengsten. De werkelijke opbrengst is 285.000 euro hoger dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door de doorbelasting van Coronakosten aan deelnemers.

(bedragen in x 1.000 euro)

	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
<u>Onttrekking uit reserves</u>			
1 Onttrekking uit reserves	404	100	–
Totaal	404	100	–

ad. 1

In de begroting 2020 is de vrijval van de bestemmingsreserve organisatieontwikkeling van 100.000 euro opgenomen. De afwijking van 304.000 euro in de onttrekking aan de reserves wordt veroorzaakt door het vrijvallen van de bestemmingsreserve cao van 85.000 euro en door het vrijvallen van de bestemmingsreserve Persoons Gebonden Basisbudget (PBB) ad 219.000 euro.

Bij het vaststellen van de jaarrekening 2019 is voorgesteld om de bestemmingsreserve cao van 85.000 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. Het doorschuiven van de bestemmingsreserve naar het boekjaar 2020 is niet verwerkt in de begroting 2020. Het vrijvallen van de gevormde bestemmingsreserve Persoons Gebonden Basisbudget (PBB) zorgt voor een afwijking van 219.000 euro. De bestemmingsreserve PBB was beschikbaar voor een periode van 5 jaar en deze termijn is eind 2020 verlopen. De vrijval van de bestemmingsreserve PBB wordt conform artikel 12.2 van de financiële verordening toegevoegd aan de algemene reserve.

7. Bijlagen bij Jaarrekening 2020

7.1 Wet normering topinkomens (WNT) – bijlage 1

Naam	Dhr. R.S. Heij MBA	
Functie	Directeur	
	2020	2019
Aanvang en einde functieervulling in boekjaar	01-01-2020 t/m 31-12-2020	01-01-2019 t/m 31-12-2019
Omvang dienstverband (in fte)	1,00	1,00
Gewezen topfunctionaris	nee	nee
Dienstbetrekking	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	129.653	124.428
Beloning betaalbaar op termijn	11.347	20.573
<i>Subtotaal</i>	<i>141.000</i>	<i>145.001</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	201.000	194.000
-/- onverschuldigd betaald bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging	141.000	145.001
Reden waarom overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.

Publicatie onbezoldigde functionarissen in Algemeen en Dagelijks Bestuur SVHW

<u>Dagelijks Bestuur</u>					
de heer J. van Driel	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
Mevrouw M. den Brok	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer P. van Leenen	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer M. Goedknegt	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer N. Bults	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
<u>Algemeen Bestuur</u>					
de heer J.L. van Driel	Voorzitter	2020	n.v.t.	nihil	
De heer P.J. Verheij	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
De heer J.W. van den Beukel	Bestuurslid	15-2-2020 t/m heden	n.v.t.	nihil	
De heer N. Bults	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer R.M. van der Kooi	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer T. Boerman	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
Mevrouw M. den Brok	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
Mevrouw M.G. Boere-Schoonderwoerd	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
Mevrouw A. Ingwersen	Bestuurslid	1-2-2020 t/m heden	n.v.t.	nihil	
de heer P. Feller	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer P.J. van Leenen	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer J.P. Tanis	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
mevrouw J.D. de Jongh-de Champs	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer P.J. Kome	Bestuurslid	2020	n.v.t.	nihil	
de heer F. Buijserd	Bestuurslid	1-1-2020 t/m 31-1-2020	n.v.t.	nihil	
de heer A. Abee	Bestuurslid	1-1-2020 t/m 14-2-2020	n.v.t.	nihil	

7.2 Staat van baten en lasten per taakveld – bijlage 2

(bedragen x 1.000 euro)

Categorie	Rekening 2020	Begroting 2020	Rekening 2019
LASTEN			
0.4 Overhead	1.866	1.808	1.876
0.5 Treasury	76	83	80
0.61 OZB – woningen	4.627	5.328	4.468
0.62 OZB – niet woningen	924	725	643
0.64 Belastingen overig	4.518	3.552	4.010
0.8 Overige baten en lasten	0	0	0
7.2 Riolering	696	526	581
7.3 Afval	654	513	693
Totaal lasten	13.362	12.535	12.350
BATEN			
0.10 Mutaties reserves	404	100	–
0.61 OZB – woningen	1.573	1.610	1.526
0.62 OZB – niet woningen	334	281	292
0.64 Belastingen overig	6.395	6.156	6.471
0.8 Overige baten en lasten	2.641	2.499	2.485
7.2 Riolering	986	871	937
7.3 Afval	926	983	1.118
Totaal baten	13.260	12.500	12.829
Totaal baten	13.260	12.500	12.350
Totaal lasten	13.362	12.535	12.829
Gerealiseerd totaalsaldo van baten en lasten	-102	-35	479

Controleverklaring

8. Overige bijlagen

8.1 Staat van personeelslasten – bijlage 3

(bedragen x 1.000 euro)

Afdeling	Formatie in fte			Loonkosten			
	Rekening 2020	begroting 2020	Rekening 2019	salarislasten rekening 2020		begroting 2020	rekening 2019
				basis	soc.lasten		
Personeel							
	76,3	79,2	78,7	4.069	1.171	5.240	5.103
Totaal Personeel							
Voormalig personeel	76,3	79,2	77,3	4.069	1.171	5.240	5.103
				7	2	9	176
Totaal generaal t.l.v. exploitatie	76,3	79,2	77,3	4.076	1.173	5.249	5.279
ten laste van projecten							
Totaal projecten			0,0	0	0	0	0
TOTAAL GENERAAL			77,3	4.076	1.173	5.249	5.279

8.2 Staat van vaste activa per 31-12-2020 – bijlage 4

Omschrijving	Afschr. termijn	Oorspronkelijke kosten		Afschrijving tot en met vorig boekjaar	Boekwaarde		Totaal	Kapitaallasten		Afschrijving tot en met einde boekjaar		Laatste jaar afschrijving	
		Begin boekjaar	Mutaties boekjaar		Einde boekjaar	tot en met vorig boekjaar		Rente percent.	Afschrijving bedrag	boekjaar	einde boekjaar		
Materiele vaste activa													
Kantoorgebouw	30 jr. am.	2.002.031		2.002.031	685.631	1.316.400	122.114	4,445%	58.514	63.600	749.231	1.252.800	2034
Inventaris – kantoormeubilair	10 jr. am.	62.103	0	62.103	5.068	57.035	7.827	4,445%	2.535	5.292	10.360	51.743	2028
Bouwkundig – verbouwing serverruimte	10 jr. am.	152.223	0	152.223	12.420	139.803	19.186	4,445%	6.214	12.972	25.391	126.832	2028
Bouwkundig: verbouwing entree	10 jr. am.	0	179.160	179.160	-	0	22.581	4,445%	0	0	0	179.160	2030
Automatisering – nieuwe infrastructuur DC1 + DC2	4 jr. am.	383.441	0	383.441	31.284	352.157	104.020	4,445%	15.653	88.366	119.651	263.790	2023
Totaal materiele vaste activa		2.599.798	179.160	2.778.958	734.403	1.865.395	275.727		82.917	170.230	904.632	1.874.325	
Totaal vaste activa		2.599.798	179.160	2.778.958	734.403	1.865.395	275.727		82.917	170.230	904.632	1.874.325	

8.3 Staat van opgenomen geldleningen 2020 – bijlage 5

Naam geldgever	Aflossings termijn	Vervaldag rente/afls.	Oorspronkelijk bedrag lening		Aflissing tot en met vorig boekjaar	Schuldrestant einde vorig boekjaar	Rente en aflossing		Aflissing tot en met boekjaar	Schuldrestant einde boekjaar	Laatste jaar aflissing
			Begin boekjaar	Einde boekjaar			Totaal rente+ aflissing	Rente percent. bedrag			
Bank Nederlandse Gemeenten											
Materiele vaste activa											
Aankoop kantoorgebouw (totaal)	30 jr. ann.	10-12	2.600.000	2.600.000	890.393	1.709.607	158.587	4,445%	75.992	1.627.011	2034
Totaal generaal			2.600.000	0	2.600.000	890.393	1.709.607	158.587	75.992	1.627.011	
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)

Specificatie kosten per deelnemer 2020																				
Deelnemer	Vastgoed informatie				BAG-administratie				RO Beheer			WOZ-administratie			Heffing en invordering belastingen				TOTALE	
	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 aanslagen	bedrag per regel/ totaal bijdrage	bedrag WOZ-kosten/ totaal bijdrage	KOSTEN afgerond (x € 1.000,--)	Voorschot 2020 afgerond (x 1.000)				
Tarief programma		3,651		1,075	1,536			0,371		8,730		0,895								
Alblasserdam Albrandswaard Altena Barendrecht Brielle Goeree-Overflakkee Hardinxveld-Giessendam Hellevoetstius Hoeksche Waard Krimpenerwaard Lansingerland Nieuwkoop Westvoorne Hollandse Delta	9.943	36	9.943	11	9.943	15	26				9.943	87	47.329	42	191	190	1			
	11.831	43	11.831	13			13				11.831	103	49.700	44	204	200	4			
	26.725	98	26.725	29	26.725	41	70				26.725	233	166.409	149	550	532	-2			
	22.743	83	22.743	24			24				22.743	199	104.441	93	400	412	-12			
	9.669	35	9.669	10	9.669	15	25				9.669	84	44.188	40	185	181	4			
	30.847	113	30.847	33	30.847	47	81				30.847	269	149.339	134	596	586	10			
	8.606	31	8.606	9			9				8.606	75	40.084	36	152	150	2			
	20.942	76	20.942	23	20.942	32	55	20.942	8			20.942	183	119.945	107	429	420	9		
	45.140	165	45.140	49	45.140	69	118				45.140	394	358.943	321	998	962	36			
	28.474	104	28.474	31	28.474	44	74	28.474	11			28.474	249	181.918	163	600	618	-18		
	28.948	106	28.948	31			31				28.948	253	132.165	118	508	491	17			
	15.487	57	15.487	17	15.487	24	40				15.487	135	63.135	57	289	273	16			
	7.946	29	7.946	9			9				7.946	69	45.312	41	148	141	7			
	1.697										2.080.769	1.862	€	1.114	4.673	4.714	-41			
TOTAAL	732.238	2.673	267.301	287	187.227	288	575	49.416	18	267.301	2.334	3.583.677	3.207	1.114	9.921	9.890	31			

8.5 BTW overzicht - bijlage 7

Deelnemer	Voorschotbedr. x € 1.000	1e kwartaal 2020			2e kwartaal 2020			3e kwartaal 2020			4e kwartaal 2020		
		9%	21%	Totaal	9%	21%	Totaal	9%	21%	Totaal	9%	21%	Totaal
Altena	552	56	18.082	18.138	33	11.368	11.402	32	9.389	9.421	54	16.655	16.709
Alblasserdam	190	19	6.224	6.243	11	3.913	3.924	11	3.232	3.243	19	5.733	5.751
Albrandswaard	200	20	6.551	6.572	12	4.119	4.131	12	3.402	3.413	20	6.034	6.054
Barendrecht	412	42	13.496	13.538	25	8.485	8.510	24	7.007	7.031	40	12.431	12.471
Brielle	181	18	5.929	5.947	11	3.728	3.739	11	3.078	3.089	18	5.461	5.479
Goeree-Overflakkee	586	60	19.196	19.255	35	12.069	12.104	34	9.967	10.001	57	17.681	17.738
Hardinxveld-Giesendam	150	15	4.914	4.929	9	3.089	3.098	9	2.551	2.560	15	4.526	4.540
Hellevoetsluis	420	43	13.758	13.801	25	8.650	8.675	25	7.143	7.168	41	12.672	12.713
Hoeksche Waard	962	98	31.512	31.610	58	19.812	19.870	56	16.362	16.418	94	29.025	29.119
Krimpenwaard	618	63	20.244	20.307	37	12.728	12.765	36	10.511	10.547	60	18.646	18.707
Lansingerland	491	50	16.084	16.134	30	10.112	10.142	29	8.351	8.380	48	14.814	14.862
Nieuwkoop	273	28	8.943	8.970	16	5.622	5.639	16	4.643	4.659	27	8.237	8.264
Westvoorne	141	14	4.619	4.633	9	2.904	2.912	8	2.398	2.406	14	4.254	4.268
Hollandse Delta	4.714	479	154.417	154.896	285	97.084	97.369	276	80.177	80.453	461	142.229	142.691
Totaal	9.890	1.004	323.968	324.972	597	203.683	204.280	579	168.211	168.790	968	298.398	299.366

Door te schuiven BTW	Totaal	1e kw.	2e kw.	3e kw.	4e kw.
Rek. 20100 (6%)	3.148	1.004	597	579	968
Rek. 20200 (21%)	994.260	323.968	203.683	168.211	298.398
Totaal	997.408	324.972	204.280	168.790	299.366