
Najaarsnota 2022



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	7-10-2022	Eerste concept	M. de Reus	J. Melissant	
0.2	8-10-2022	Tweede concept	M. de Reus	J. Melissant	
0.3	11-10-2022	Derde concept	M. de Reus	J. Melissant	
0.9	26-10-2022	Behandeling in DB	J. Melissant	DB	
0.10	8-11-2022	Behandeling in AC	J. Melissant	AC	
1.0	16-11-2022	Definitief	J.Melissant	AB	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Verslag	5
1.1 Financiële samenvatting	5
1.2 Operatie.....	6
1.2.1 Algemeen beeld	6
1.2.2 Aanslagoplegging / invordering	6
1.2.3 WOZ- bezwaarafhandeling	9
1.3 Realisatie doelstellingen 2022	11
1.3.1 Handhaven van de schaalgrootte	11
1.3.2 Basis op orde	11
1.3.3 Organisatie ontwikkeling.....	12
1.3.4 Dienstverlening.....	13
1.3.5 Personeel	14
2. Financiële toelichting (per programma).....	15
2.1 Algemeen Beheer	16
2.1.1 Personele kosten.....	16
2.1.2 Personeel derden	17
2.1.3 Porti	18
2.1.4 Telefoonkosten	18
2.1.5 Kosten interne faciliteiten.....	18
2.1.6 Kantoorartikelen	18
2.1.7 Diensten van derden	18
2.1.8 Kosten organisatie ontwikkeling.....	18
2.1.9 Onvoorzien	18
2.2 Programma: Vastgoedinformatie	19
2.2.1 Automatiseringskosten	19
2.2.1 Kosten kadaster	19
2.2.2 Beeldmateriaal	19
2.3 Programma: BAG-administratie	19
2.4 Programma: WOZ-administratie	20
2.4.1 Taxatiekosten, kosten gedingen en adviezen en project M3 naar M2 (inhuur personeel).....	20
2.4.2 Automatiseringskosten	21
2.5 Programma: Heffingen en Invordering	21

2.5.1	Automatiseringskosten	21
2.5.2	WOZ kosten derden.....	21
2.5.3	Vervaardingen aanslagen	22
2.5.4	Accountantskosten.....	22
2.5.5	Personeel derden	22
2.5.6	Kosten van dwanginvordering	22
2.5.7	Bankkosten	22
2.5.8	Proceskostenvergoeding	22
2.6	Opbrengsten.....	23
2.6.1	Opbrengst invorderingskosten	23
2.6.2	Bijdragen deelnemers.....	23
2.6.3	Doorbelasting kosten aan deelnemers	24
2.6.4	Mutaties in reserves	24
2.7	Totaaloverzicht Najaarsnota 2022	25
3.	Interne controle	26
4.	Risico's	28

1. Verslag

1.1 Financiële samenvatting

Deze Najaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 15 september 2022 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2022. De totale kosten in de Najaarsnota 2022 bedragen 14.017.000 euro.

De totale baten bedragen 13.824.000 euro. Dit resulteert in een nadelig resultaat van 193.000 euro ten opzichte van de '1^e Wijziging Begroting 2022', die een geprognosticeerd nulresultaat heeft.

Het nadelige resultaat wordt in belangrijke mate veroorzaakt door:

- een overschrijding van de personele kosten doordat de werkelijke cao loonindexering hoger is dan begroot in 2022 (98.000 euro). Hier tegenover staan een aantal ontwikkelingen in de personele kosten die zorgen voor een *onderschrijding* van 241.000 euro. De totale *onderschrijding* op personele kosten bedraagt hierdoor 143.000 euro;
- Een overschrijding van 259.000 euro op inhuur derden door externe inhuur van een domeinmanager ondersteuning, extra capaciteit bij het team automatisering als gevolg van een toename van het aantal activiteiten en een traject voor duurzame indiensttreding van 1 ICT-medewerker op basis van detachering;
- een overschrijding van porti kosten voor een bedrag van 32.000 euro door prijsindexering van de posttarieven en een hoger volume aan brieven en aanslagbiljetten;
- een overschrijding van de telefoonkosten van 46.000 euro door hogere verbruikskosten en indexering van tarieven;
- een overschrijding van 45.000 euro op kosten van diensten derden door externe ondersteuning bij het aanbesteden van vier aflopende inkoopcontracten die aanbestedingsplichtig zijn;
- een overschrijding van 109.000 euro op kosten organisatieontwikkeling SVHW. Deze kosten hebben betrekking op de doorontwikkeling naar een procesgerichte organisatie waarbij o.a. processen worden geanalyseerd en beschreven op basis van de Lean methode;
- een overschrijding van kosten van inhuur personeel voor taxatie, gedingen en adviezen (315.000 euro) als gevolg van extra kosten voor het afhandelen van de WOZ-bezwaren 2021 en 2022, ondersteuning bij de omzetting in waardering van inhoud naar oppervlakte en een traject voor duurzame indiensttreding van een tweetal medewerkers bij SVHW op basis van detachering;
- een overschrijding van de kosten voor het vervaardigen van aanslagen (67.000 euro) onder andere door een hoger volume aan brieven en aanslagbiljetten, prijsindexering en een toename van advertentiekosten als gevolg van extra communicatie rondom de aanslagoplegging en het eenvoudig bezwaar maken bij SVHW.
- een overschrijding van de proceskostenvergoeding van 158.000 euro als gevolg van een te lage voorziening voor de afhandeling van WOZ-bezwaren 2021 (98.000 euro), een tariefstijging voor uit te keren proceskostenvergoeding van beroepszaken (33.000 euro) en een verwachte toename van het aantal beroepszaken (27.000 euro).

Tegenover deze overschrijdingen staan een verwachte hogere netto deelnemersbijdrage van 148.000 euro, een toename van opbrengstinvorderingskosten (66.000 euro) en hogere overige opbrengsten o.a. door de afwikkeling van dossiers Kinderopvangtoeslagaffaire en een doorbelasting van kosten in verband met herindeling Voorne aan Zee en toetreding van de gemeente Ridderkerk (115.000 euro).

Naast bovenstaande hogere opbrengsten zijn er onderschrijdingen op ander posten o.a. op de kosten van beeldmateriaal (45.000 euro), automatiseringskosten (163.000 euro) en kosten van dwanginvordering (73.000 euro). Daarnaast is de post onvoorzien van 50.000 euro in de Najaarsnota 2022 vrijgevallen.

Diverse over- en onderschrijdingen zorgen in de Najaarsnota 2022 voor een positief effect ten opzichte van de Begroting 2022 van 35.000 euro. Hiermee wordt het totale negatieve effect ten opzichte van de '1^e Wijziging Begroting 2022' beperkt tot 193.000 euro.

1.2 Operatie

1.2.1 Algemeen beeld

Door een combinatie van factoren is er sprake van een stevige operationele druk binnen SVHW. De factoren zijn onder andere:

- de steeds maar intensievere afhandeling van de WOZ-bezwaren ingediend door NCNP-bureaus;
- de uitvoering van niet in de begroting opgenomen projecten en activiteiten;
- het volgen van externe ontwikkelingen en wet- en regelgeving;
- de organisatie ontwikkeling en daarmee het verbouwen terwijl de winkel moet blijven;
- het moeten wennen van medewerkers aan nieuwe systemen, werkwijzen (samenwerking in teams);
- nieuwe wet- en regelgeving in het invorderingsdomein waardoor werkwijzen minder efficiënt worden;
- de moeilijk vervulbare vacatures.

De voortgang van de operationele processen is over het algemeen goed. De voortgang in de afhandeling van de WOZ-bezwaren wordt weergegeven in paragraaf 1.3.4.

Door het stellen van prioriteiten in de uitvoering wordt getracht om de operationele druk op een acceptabel niveau te houden. De domeinmanagers springen hier verder op in, door de operationele druk bespreekbaar te maken en er aandacht aan te besteden. Daarnaast is er in samenwerking met het A&O-fonds van de waterschappen een duurzaam inzetbaarheidstraject gestart.

1.2.2 Aanslagoplegging / invordering

Corona maatregelen

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

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

Om de economische impact van de Corona-uitbraak enigszins te compenseren heeft SVHW in goed overleg met de deelnemers in 2022 voor de ondernemers wederom de mogelijkheid geboden om op verzoek uitstel tot betaling aan te vragen tot 1 oktober 2022 .

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

SVHW is in de aanloop naar de aanslag oplegging 2022 weer volop bezig geweest om het aantal NCNP-bezwaren zoveel mogelijk te beperken. Hiervoor heeft SVHW wederom de “taskforce” NCNP-Busters gevormd. Door gerichte communicatie en publiciteit rondom de aanslag oplegging over het zo eenvoudig mogelijk maken van een WOZ-bezwaar is getracht om inwoners zoveel mogelijk hun bezwaar te laten maken direct bij SVHW. Naast de kennis die vorig jaar is opgedaan heeft SVHW dit jaar een concept toegepast van een collega belastingkantoor GBT (Gemeentelijk Belasting Twente).

Hierbij is bij iedere schriftelijke aanslag een QR-code en bij iedere aanslag via MijnOverheid een link toegevoegd, waarmee iemand direct bezwaar kan maken via een E-formulier, dat al zoveel mogelijk is ingevuld. Daarnaast heeft SVHW de bezwaarredenen zoveel mogelijk gestandaardiseerd / gecategoriseerd zodat de afhandeling eenvoudiger is. Bij de afhandeling van de QR bezwaren heeft SVHW gebruik gemaakt van een bel team. Dit bel team heeft zich gericht op het terugbellen van inwoners, het beantwoorden van vragen en in een aantal gevallen zijn er aanvullende gegevens opgevraagd om de afhandeling van het bezwaar sneller te laten plaatsvinden.

De uitvoering van deze activiteiten is zoveel mogelijk gecombineerd met de reguliere voorbereiding voor de aanslagoplegging waardoor er “werk-met-werk” is gemaakt. Hierdoor is de extra benodigde personele capaciteit beperkt gebleven en kon dit opgevangen worden door her-prioritering van werkzaamheden. De extra mediakosten bovenop de normale mediakosten ten gevolge van de aanslagoplegging, worden opgevangen binnen de begroting.

Uit de evaluaties van de zgn. NCNP Busters en de toepassing van de QR-code/uitbelteam blijkt dat die een positief effect gesorteerd hebben. De laagdrempelige aanpak van SVHW in combinatie met de communicatiecampagne in samenwerking met de gemeenten heeft zoals verwacht tot een toename van WOZ bezwaren van burgers geleid, maar niet tot een sprongsgewijze stijging van bezwaren via NCNP-bureaus. De introductie van de QR-code heeft hiertoe bijgedragen. Zowel de NCNP Busters als de QR-code (de laatste in iets aangepaste vorm) worden daarom in 2023 herhaald. Daar waar nodig zoekt SVHW de samenwerking op met andere belastingkantoren.

Kindertoelagenaffaire

Het overzicht voor de SISA-verantwoording (aantal erkend gedupeerden, kwijtgescholden belastingopbrengsten, kwijtgescholden ophogingskosten) is aan de deelnemers verstrekt en kan ook gevonden worden in de jaarstukken SVHW 2021.

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

In 2022 verstrekt SVHW per kwartaal een overzicht van de afhandeling van de kinderopvangtoeslagaffaire.

Leefgeld Oekraïners

De staatssecretaris van Justitie en Veiligheid en de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen hebben in de Kamerbrief van 21 maart 2022 onder andere de gemeenten opgeroepen om Oekraïense vluchtelingen in de particuliere opvang zo snel mogelijk in te schrijven in de BRP (Basis

Registratie Personen). Daarnaast is hun uitgangspunt om gasthuishoudens geen negatieve gevolgen te laten ondervinden bij de te betalen lokale heffingen (eenpersoonshuishouden versus meerpersoonshuishouden) en bij de kwijtschelding van lokale heffingen.

Dit leidt tot uitvoeringsproblemen bij SVHW zoals ook beschreven in de voorjaarsnota 2022. De heffingsambtenaar is gehouden aan de uitvoering van de verordening maar het blijft onduidelijk op welke basis de eventuele compensatie plaatsvindt, of de verordening aangepast moet worden en of de hardheidsclausule in individuele gevallen moet worden toegepast.

Op grond van het bovenstaande moet gewaakt worden voor rechtsongelijkheid, los van de vraag in hoeverre voor Oekraïense vluchtelingen een andere behandeling gewenst is dan bij vluchtelingen met een andere herkomst. De fiscaal juridische wet- en regelgeving leert dat bij gelijke zaken een gelijke behandeling hoort. Er is op dit moment bij de deelnemers geen eenduidige visie op en behandeling van de Oekraïense vluchtelingen en hun huisvesting. Enkele gemeentelijke deelnemers nemen de betaling van de gebruikersbelastingen van de Oekraïense vluchtelingen voor hun rekening, of zij nu wel of niet ingeschreven zijn in de BRP en al dan niet op een adres van een gasthuishouden. Daarnaast is er een verschil in de visie op Oekraïense vluchtelingen bij enerzijds de deelnemende gemeenten binnen het beheersgebied van Waterschap Hollandse Delta en anderzijds bij het waterschap zelf. De gebruikersbelastingen van de betreffende gemeenten en die van het waterschap zijn immers gecombineerd op het aanslagbiljet van SVHW. Dit leidt op zijn minst tot verwarring bij de belanghebbenden omdat er geen sprake is van een eenduidig beleid. Bovendien is de vraag of de door de deelnemer voorgeschreven werkwijze geen precedenten schept voor het nieuwe belastingjaar of misschien zelfs belastingjaren.

De vraag blijft daarom of compensatie via het belastinginstrument de meest voor de hand liggende manier is of dat een directe compensatieregeling vanuit de gemeenten het meest geijkte instrument is. Temeer het om beperkte aantallen gaat. SVHW blijft de situatie volgen en blijft de deelnemers informeren.

1.2.3 WOZ- bezwaarafhandeling

WOZ-bezwaren

De onderstaande tabel geeft de cijfers per 19 oktober 2022 ten opzichte van dezelfde periode in 2021:

Omschrijving	2022	2021	Vershil	%
Woningen onder bezwaar	6.848	6.415	433	6,7%
Niet-woningen onder bezwaar	797	1.041	-244	-23,4%
Totaal	7.645	7.456	189	2,5%
Afgedaan woningen	4.525	3.945	580	14,7%
Afgedaan niet-woningen	412	399	13	3,3%
Totaal	4.937	4.344	593	13,7%
Aantal gegrond woningen	1.658	2.062	-404	-19,6%
Aantal gegrond niet-woningen	222	214	8	3,7%
Totaal	1.880	2.276	-396	-17,4%
Percentage gegrond	38,1%	52,4%	-27,32%	
NCNP woningen	2.681	3.202	-521	-16,3%
NCNP niet-woningen	312	642	-330	-51,4%
Totaal	2.993	3.844	-851	-22,1%
Aandeel NCNP	39,1%	51,6%	-24,1%	

2022 is het jaar dat er voor het eerst op basis van gebruiksoppervlakte is gewaardeerd en waarin er tevens een stevige stijging van de gemiddelde WOZ-waarde is. De NCNP-bureaus hebben in hun campagnes heel duidelijk ingezet op beide zaken.

Door gerichte communicatie en publiciteit rondom de aanslagoplegging en het zo eenvoudig mogelijk maken van het maken van een WOZ-Bezwaar is geprobeerd om inwoners zoveel mogelijk bij SVHW bezwaar te laten maken. Hierbij is er bij iedere schriftelijke aanslag een QR-code en bij iedere aanslag via MijnOverheid een link toegevoegd, waarmee iemand direct bezwaar kan maken via een E-formulier, dat al zoveel mogelijk is ingevuld. Daarnaast heeft SVHW de bezwaarredenen zoveel mogelijk gestandaardiseerd/gecategoriseerd zodat de afhandeling eenvoudiger is.

Het toevoegen van een QR-code/link in 2022 zorgt er wel voor dat de vergelijkbaarheid van cijfers tussen 2022 en 2021 lastig is. Dit komt mede doordat er in 2021 sprake was van het informeel contact WOZ-waarde (ICW). Bij ICW kon men een belafpraak inplannen om de waardering te bespreken. Op basis van ongeveer 2.000 gesprekken zijn er 1.000 WOZ-waarde aanpassingen geweest, die SVHW heeft aangemerkt als bezwaar. In 2022 heeft SVHW het ICW vervangen door deze per QR-code/link. Ruim 34% van het aantal bezwaren is in 2022 op deze manier ingediend (2.626 bezwaren).

Vergelijking met 2021

De stijging van het totaal aantal bezwaren ten opzichte van het belastingjaar 2021 bedraagt 189 stuks (2,5%). Aangezien SVHW het WOZ-bezwaar maken zo gemakkelijk mogelijk heeft gemaakt door de QR-code/link is de stijging van het aantal bezwaren zeer beperkt en gewoon een heel goed resultaat.

Ten opzichte van de vergelijkingsperiode 2021 zijn er in 2022 op totaalniveau 13,7% meer bezwaren afgedaan (593 stuks). Het totaal aantal bezwaren dat in 2022 is ontvangen door NCNP-bureaus ligt 22,1% lager dan in 2021 (851 stuks). Het aandeel NCNP-bezwaren ten opzichte van het totaal aantal bezwaren 2022 is hierdoor gedaald met 24,1% ten opzichte van 2021.

Vergelijking met Waarderingskamer

Als we de cijfers van SVHW vergelijken met de voorlopige landelijke cijfers van de Waarderingskamer dan zien we dat het totaal aantal objecten (woningen en niet-woningen) 13,1% hoger ligt dan het landelijk gemiddelde (SVHW 2,9% t.o.v. landelijk 2,57%). De cijfers van de Waarderingskamer zijn voorlopige cijfers, hierdoor kan er nog geen definitieve conclusie worden getrokken.

Het totaal aantal ontvangen bezwaren door SVHW van NCNP-bureaus (woningen en niet-woningen) ligt 20,8% lager dan het landelijk gemiddelde. Dit zou een mogelijk gevolg kunnen zijn van het invoeren van de QR-code/link in 2022, echter dit moet nog nader worden onderzocht.

Het percentage aantal objecten onder NCNP-bezwaar ligt bij SVHW 10,5% lager dan het landelijk gemiddelde.

Omschrijving	SVHW 2022	Landelijk 2022	% afwijking 2022
Totaal aantal objecten	263.544	9.200.000	
Totaal objecten onder bezwaar	7.645	236.000	
Aantal objecten onder bezwaar NCNP	2.993	116.700	
Totaal % onder bezwaar	2,90%	2,57%	13,1%
Totaal % NCNP bezwaren	39,15%	49,45%	-20,8%
% NCNP van totaal objecten	1,14%	1,27%	-10,5%
<i>Bron: Waarderingskamer - feiten over de WOZ (laatst gewijzigd 23 juni 2022)</i>			

Overige Bezwaren

De onderstaande tabel geeft de cijfers per 19 oktober 2022 ten opzichte van dezelfde periode in 2021. Voor de volledigheid is ook het totaal van het belastingjaar 2021 in deze tabel opgenomen.

Overige bezwaren	Belastingjaar 2021		Belastingjaar 2022
	Totaal per	Vergelijkbare periode	Actuele stand
	31-dec-21	19-okt-21	19-okt-22
Totaal aantal overige bezwaren	11.297	10.632	11.692
Aandeel overige bezwaren WSHD	7.893	7.524	8.159
% aandeel overige bezwaren WSHD	69,87%	70,77%	69,78%
Afgedaan	10.284	8.176	8.210
Aantal gegrond	6.835	5.651	5.659
% gegrond	66,46%	69,12%	68,93%
Nog in behandeling	1.013	2.456	3.482
Aandeel nog in behandeling WSHD	662	1.735	2.519

1.3 Realisatie doelstellingen 2022

1.3.1 Handhaven van de schaalgrootte

In de Voorjaarsnota 2022 is gemeld, dat het College van de gemeente Ridderkerk met ingang van het belastingjaar 2023 de heffing en de inning van de gemeentelijke belastingen wil onderbrengen bij SVHW. Het Algemeen Bestuur heeft in haar vergadering van 14 september 2022 ingestemd met het verzoek van de gemeente Ridderkerk om toe te mogen treden tot de Gemeenschappelijke Regeling SVHW.

Naast de toetreding van de gemeente Ridderkerk worden de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne heringedeeld tot een nieuwe gemeente Voorne aan Zee.

Voor beide ontwikkelingen is SVHW actief met het samenstellen van een projectteam en het opstellen van een plan van aanpak om deze ontwikkelingen zo succesvol mogelijk te laten verlopen.

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

1.3.2 Basis op orde

Compleetheid en juistheid administraties en registraties

Met ingang van 2022 (waardepeildatum 1-1-2021) moet SVHW de woningen waarderen op basis van gebruiksoppervlakte. SVHW heeft daarvoor een project uitgevoerd om de inhoud van WOZ-objecten om te zetten naar oppervlakte. SVHW heeft hierbij gekozen voor een intensieve aanpak waarbij alle objecten worden gecontroleerd. Dit ook in samenhang met een verdere opwerking van de BAG bestanden. De controle van de gebruiksoppervlakten is nagenoeg afgerond. Het percentage gewaardeerde objecten bedraagt 99,6% (peildatum: 19 oktober 2022).

Primaire applicaties

De implementatie van de nieuwe waarderingapplicatie OrtaX is succesvol en tijdig afgerond. OrtaX geeft een positieve impuls aan de verdere optimalisatie en automatisering van het waarderingsproces. Daarnaast biedt een innovatieve 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.

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

SVHW heeft een inventarisatie uitgevoerd bij BAG-deelnemers met betrekking tot de behoefte aan een koppelvlak tussen de BAG en de BGT voor de uitwisseling van geografische informatie. Op deze manier wordt de samenhang tussen de BAG en de BGT verder versterkt.

ISAE-3402 / IT-Audit

Bij de uitbesteding van de diensten door de deelnemers aan SVHW is het van belang dat dit op een betrouwbare manier gebeurt. De ISAE 3402 standaard waarborgt dat aspecten als risicobeheersing, informatiebeveiliging, privacy, anti-fraude maatregelen en continuïteit worden beheerst. Ten behoeve van de ISAE 3402 audit heeft het MT van SVHW de volgende beleidsdocumenten vastgesteld:

- ISAE 3402 framework SVHW;
- wijzigingsbeheer procedure SVHW;
- beleid Back-up en recovery;
- autorisatiematrix Key2belastingen;
- patchmanagement beleid.

De noodzakelijke controles die in deze documenten zijn opgenomen worden geborgd in de Verbijzonderde Interne Controle (VIC).

Rechtmatigheidsverantwoording / financieel beheer

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 2023 voert SVHW ieder kwartaal een Verbijzonderde Interne Controle (VIC) uit. Om te kunnen voldoen aan de eisen voor het afgeven van een rechtmatigheidsverklaring trekt SVHW samen op met de accountant. De doelstelling is om al dit jaar te voldoen aan de eisen voor het zelf afgeven van deze verklaring.

1.3.3 Organisatie ontwikkeling

In 2021 heeft SVHW wederom een KTO uitgevoerd, waarvan de eerste resultaten bekend zijn. De gemiddelde score van de nieuwe website is hoger (6,7) dan de gemiddelde score van de oude website (6,3). Deze waardering is deels negatief beïnvloed door ervaringen met de digitale balie (zie alinea hieronder). De waardering impliceert dat de digitale dienstverlening weliswaar is verbeterd, maar dat er tegelijkertijd nog ruimte is voor verdere verbetering. De aangedragen verbeterpunten worden opgepakt.

De digitale “Mijn SVHW” wordt met een 6,4 beoordeeld, wat voornamelijk wordt veroorzaakt door technische beperkingen van de balie. SVHW werkt met een aantal andere belastingkantoren en met de leverancier Bakerware samen aan een nieuwe versie van de balie. Deze komt naar verwachting in het tweede kwartaal 2022 beschikbaar en moet de beperkingen verhelpen.

Het KTO over de processen dwanginvordering, bezwaar maken en automatisch ontheffen en verminderen zijn eind 2021 afgerond. Een aantal gesignaleerde ‘quick wins’ zijn direct doorgevoerd, maar een verdere prioritering moet nog plaatsvinden. SVHW heeft de definitieve resultaten in het eerste kwartaal 2022 ontvangen. De hernieuwde meting van het KTO over de aanslagoplegging gaat bij het grote kohier van januari/februari 2022 van start.

De resultaten van het KTO dienen als input voor het proces Klantreis. Het geeft handvatten hoe SVHW met de dienstverlening beter kan aansluiten op de belevingswereld van de inwoners en bedrijven binnen het werkgebied.

1.3.4 Dienstverlening

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In 2021 heeft SVHW wederom een KTO uitgevoerd, waarvan de eerste resultaten bekend zijn. De gemiddelde score van de nieuwe website is hoger (6,7) dan de gemiddelde score van de oude website (6,3). Deze waardering is deels negatief beïnvloed door ervaringen met de digitale balie (zie alinea hieronder). De waardering impliceert dat de digitale dienstverlening weliswaar is verbeterd, maar dat er tegelijkertijd nog ruimte is voor verdere verbetering. De aangedragen verbeterpunten worden opgepakt.

De digitale “Mijn SVHW” wordt met een 6,4 beoordeeld, wat voornamelijk wordt veroorzaakt door technische beperkingen van de balie. SVHW werkt met een aantal andere belastingkantoren en met de leverancier Bakerware samen aan een nieuwe versie van de balie. Deze komt naar verwachting in het tweede kwartaal 2022 beschikbaar en moet de beperkingen verhelpen.

Het KTO over de processen dwanginvordering, bezwaar maken en automatisch ontheffen en verminderen zijn eind 2021 afgerond. Een aantal gesignaleerde ‘quick wins’ zijn direct doorgevoerd, maar een verdere prioritering moet nog plaatsvinden. SVHW heeft de definitieve resultaten in het eerste kwartaal 2022 ontvangen. De hernieuwde meting van het KTO over de aanslagoplegging gaat bij het grote kohier van januari/februari 2022 van start.

De resultaten van het KTO dienen als input voor het proces Klantreis. Het geeft handvatten hoe SVHW met de dienstverlening beter kan aansluiten op de belevingswereld van de inwoners en bedrijven binnen het werkgebied.

De rapportage over het onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening 2021 wordt gepresenteerd in de vergaderingen van het Dagelijks- en Algemeen Bestuur (oktober/november 2022).

Ontwikkeling digitale kanaal

Om te voldoen aan de wettelijke verplichting rond digitale toegankelijkheid moet SVHW als overheidsinstantie zorgen dat de website voldoet aan de toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1) en jaarlijks een verklaring over de vorderingen plaatsen. Na de nulmeting in het eerste kwartaal heeft de stichting Accessibility in het najaar 2021 een hercontrole uitgevoerd, waarbij de website van SVHW aan 39 van de 50 eisen voldeed. Hiermee bleef de website op niveau B, wat gelet op het landelijke beeld een goede score is. SVHW richt zich in 2022 op het verkrijgen van A-waardering door met name het digitaal toegankelijk krijgen van de sjablonen voor rapportages en bestuursstukken die op de website moeten verschijnen.

De toegankelijkheid van “Mijn SVHW” is met een A beoordeeld en voldoet daarmee volledig.

Digitaal aanvragen

SVHW heeft de beschikking over software om zelf interactieve e-formulieren aan te maken om zodoende het digitaal uitwisselen van informatie tussen SVHW en de inwoners resp. ondernemers te vereenvoudigen. Inlichtingenformulieren, aangiftebiljetten voor de toeristenbelasting, aanvraag

kwijtschelding zijn hier enkele voorbeelden van. Verder zijn de mogelijke gronden voor het indienen van digitaal bezwaar aangepast, zodat ze nog beter aansluiten bij de bezwaarredenen die men aanvoert, en op de website zijn de veel gestelde vragen met antwoorden verbeterd. De bedoeling is om hiermee het aantal bezwaren te verminderen en deze zoveel mogelijk digitaal te laten verlopen.

1.3.5 Personeel

De ontwikkeling van het personeel is gegeven de organisatieontwikkeling een belangrijk aandachtspunt. Enerzijds betreft het, het meenemen van de medewerkers in de ontwikkeling en anderzijds het ontwikkelen van de benodigde competenties.

Daarnaast is er in samenwerking met het A&O-fonds van de waterschappen een duurzaam inzetbaarheidstraject gestart, waaraan MT-leden en een werkgroep van medewerkers deelneemt. In dit traject wordt stilgestaan bij de zachte kant van het veranderen, namelijk: gedrag, cultuur en persoonlijke ontwikkeling. Hiermee wordt aandacht gegeven aan wat medewerkers (en leidinggevend) nodig hebben om succesvol mee te groeien met de verandering en daarmee ook op langere termijn met plezier en succes te blijven bijdragen aan de organisatie

SVHW heeft een online platform via de NCOI waar de medewerkers een groot trainingsaanbod hebben voor de ontwikkeling van kennis en competenties.

2. Financiële toelichting (per programma)

In de toelichting op de afwijkingen in de Najaarsnota 2022 worden de afwijkingen ten opzichte van de '1^e Wijziging Begroting 2022' verklaard die groter zijn dan 10.000 euro. Aangezien de gewijzigde begroting is gebaseerd op het kostenniveau van de jaarrekening 2020 kan het voorkomen dat er wel een afwijking ten opzichte van de begroting wordt gesignaleerd terwijl de kosten in lijn liggen met het kostenniveau van de jaarrekening 2021.

Indexering en prijsstijging (inflatie)


















In de '1^e Wijziging Begroting 2022' is door het ontbreken van een cao uitgegaan van een standaard indexering van de salariskosten met 1% procent. De werkelijke loonstijging op basis van de gemaakte cao afspraken bedraagt 2,9% in 2022. Dit zorgt voor een afwijking van 97.500 euro ten opzichte van de '1^e Wijziging Begroting 2022'.

Bij de indexering van de materiele kosten is in de '1^e Wijziging Begroting 2022' uitgegaan van een prijsstijging van 2,7% (Consumenten prijsindex jaarmutatatie 2021). De werkelijke prijsstijging ligt in een aantal gevallen beduidend hoger dan begroot in 2022 (bijvoorbeeld print- en postcontract + 15% en tarieven voor inhuur van personeel + 10%).

Het verwachte resultaat in het boekjaar 2022 wordt sterk beïnvloed door toegenomen prijsstijgingen die afwijken van de begroting, waarvan het daadwerkelijke effect pas bij het opstellen van de jaarrekening 2022 definitief bekend is.

2.1 Algemeen Beheer

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

Algemeen Beheer	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2022		Jaarrekening 2021
Personele kosten	6.129	6.264	5.986	6.307	-320	143		5.776
Inhuur derden	258	258	517	517		-259		610
Onderhoud gebouw	180	180	180	180		-		122
Nutsvoorzieningen	66	68	68	68		-2		55
Porti	132	168	164	149	15	-32		153
Telefoon	133	183	179	179		-46		169
Kosten interne faciliteiten	35	20	23	23		12		13
Kapitaallasten	330	339	339	339		-9		265
Verzekeringen	18	16	16	16		2		14
Kantoorartikelen	75	69	65	65		10		66
Abonnementen	41	41	41	41		-		38
Salarisadministratie	22	22	21	21		1		17
Belastingen	18	10	10	10		8		10
Diensten van derden	72	91	117	117		-45		79
Kosten organisatieontwikkeling	23	102	132	132		-109		72
Onvoorzien	50	50	0	-		50		0
Totaal Algemeen Beheer	7.581	7.882	7.861	8.166	-305	-279		7.460

2.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2022 geraamd op basis van de salariskosten van de aanwezige formatie. Dit zijn personeelsleden met een vaste aanstelling of een jaarcontract. De salariskosten in deze Najaarsnota 2022 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met augustus 2022, vermeerderd met vacatures die naar verwachting nog in het 4^e kwartaal 2022 ingevuld gaan worden.

De overschrijding van 143.000 euro in de personele kosten ten opzichte van de Begroting 2022 wordt veroorzaakt door een aantal ontwikkelingen die hieronder worden beschreven:

In de Begroting 2022 is de personele formatie begroot op 79,2 fte. De huidige personele formatie per 1 september 2022 bedraagt 73,7 fte. Momenteel staan een aantal vacatures open waarvoor het wervings- en selectieproces gestart is. Dit betreft onder andere de vacature voor een directeur. Drie vacatures bleken moeilijk vervulbaar en zijn inmiddels ingevuld door middel van inhuur van jong talent, dat intern verder wordt opgeleid en dan bij SVHW in dienst kan treden.

De vacatureruimte zorgt in de Najaarsnota 2022 voor een incidentele overschrijding van de personele kosten van 453.500 euro.

Doordat de werkelijke cao loonstijging in 2022 hoger is dan de begrote loonstijging ontstaat een nadelig structureel resultaat op personele kosten van 97.500 euro.

In de begroting over 2021 was een budget beschikbaar gesteld voor inrichting van thuiswerkplekken van 51.000 euro. In 2021 is slechts een deel van dit budget benut (14.000 euro) waardoor in de prognose rekening gehouden wordt met 37.000 euro niet begrote kosten.

Het opleidingsbudget wordt overschreden met 70.000 euro door opleidingskosten die betrekking hebben op de organisatieontwikkeling. Het betreft hier voornamelijk de begeleiding en training van het MT, proceseigenaren en teamcoaches.

Het invullen van de vacature van directeur geeft naar verwachting een overschrijding op de kosten van invulling vacatures van 15.000 euro.

Overige ontwikkelingen (stijging werkgeverslasten, niet begrote loonstijging als gevolg van markttoelage en het uitstromen van personeel) zorgen voor een overschrijding van de personele kosten van 91.400 euro ten opzichte van de begroting 2022.

Bovenstaande ontwikkelingen kunnen als volgt worden samengevat:

Omschrijving	Bedrag
Begroting personele kosten 2022	6.129.000
Vacatureruimte juli 2022	-453.500
Cao loonstijging 2022 hoger dan geraamd	97.500
Inrichting thuiswerkplekken niet begoot	37.000
Trainingen organisatie ontwikkeling	70.000
Meerkosten invulling vacatures	15.000
Overig per saldo	91.400
<i>Sub-totaal</i>	<i>-142.600</i>
Prognose personele kosten	5.986.400

2.1.2 Personeel derden

Door meer inhuur van personeel wordt in de Najaarsnota 2022 op personeel derden een overschrijding verwacht van 259.000 euro. Hiervan wordt 178.100 euro gedekt uit vacatureruimte.

De vacature van directeur wordt momenteel tijdelijk ingevuld door de domeinmanager ondersteuning/controller. Als gevolg hiervan wordt een plaatsvervangend domeinmanager ondersteuning extern ingehuurd.

Een vacature op ICT gebied bleek moeilijk vervulbaar en is zoals hierboven aangegeven inmiddels ingevuld door middel van inhuur van jong talent, dat intern verder wordt opgeleid en dan bij SVHW in dienst kan treden. Daarnaast is er in verband met toenemende ICT activiteiten sprake van aanvullende inhuur bij ICT.

Tot slot wordt sinds het vertrek van een juridisch medewerker een functionaris gegevensbescherming ingehuurd.

2.1.3 Porti

De overschrijding op porti kosten van 32.000 euro wordt veroorzaakt door indexering van tarieven en door het verwerken van een hoger volume aan brieven en aanslagbiljetten dan begroot in 2022. Deze toename wordt onder meer veroorzaakt door het vereenvoudigen van de manier waarop bezwaar gemaakt kan worden (QR-bezwaar) en het meer spreiden van de aanslagen als gevolg van het niet volledig beschikken van objecten in het grote kohier van februari 2022.

2.1.4 Telefoonkosten

Door hogere verbruikskosten mobiele telefonie als gevolg van het thuiswerken en door indexering van de tarieven ontstaat er een overschrijding op telefoonkosten van 46.000 euro. Ten opzichte van de jaarrekening 2021 liggen de telefoonkosten 10.000 euro hoger door indexering van de tarieven.

2.1.5 Kosten interne faciliteiten

Het feit dat minder op kantoor gewerkt wordt zorgt voor een daling van de kosten van interne faciliteiten ten opzichte van de begroting van 12.000 euro. Doordat in 2021 bijna volledig werd thuisgewerkt en medewerkers nu weer vaker op kantoor werken liggen de kosten van interne faciliteiten 10.000 euro hoger dan over 2021.

2.1.6 Kantoorartikelen

De kosten van kantoorartikelen liggen op het niveau van 2021. De begroting 2022 was hier nog niet op aangepast. De kosten zijn 10.000 euro lager dan begroot.

2.1.7 Diensten van derden

De overschrijving van 45.000 euro ten opzichte van de begroting 2022 wordt deels veroorzaakt door het inrichten van het functiehuis die passend is bij de huidige organisatiestructuur. Hierbij moeten functieprofielen worden opgesteld of aangepast. Daarnaast is een bureau ingehuurd voor de Europese aanbesteding van vier diensten (beeldmateriaal, post- en printcontract, deurwaardersdiensten en telefonie).

2.1.8 Kosten organisatie ontwikkeling

Ter dekking van de kosten van organisatieontwikkeling was nog een budget van 23.000 euro beschikbaar in de reserve organisatie ontwikkeling. De verwachte kosten van organisatie ontwikkeling voor 2022 bedragen 132.000 euro.

Bij de organisatie ontwikkeling wordt SVHW begeleid door de Lean Six Sigma Groep. Bij de domeinen Productie en Dienstverlening zijn de processen inmiddels geanalyseerd en is de organisatieontwikkeling voor een groot gedeelte doorgevoerd. Het domein Ondersteuning is pas recentelijk van start gegaan. De ondersteuning van de Lean Six Sigma Groep richt zich met name op procesverbeteringen, -optimalisaties, structuur en training en coaching.

Daarnaast waren de kosten van een duurzaam inzetbaarheidsprogramma begeleidt door Berenschot niet geraamd.

2.1.9 Onvoorzien

De post onvoorzien van 50.000 euro is in de Najaarsnota 2022 vrijgevallen.

2.2 Programma: Vastgoedinformatie

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

Vastgoedinformatie	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2022		Jaarrekening 2021
Kosten automatisering	202	188	187	187		15		161
Kosten kadaster	159	146	146	146		13		145
Digitale kaarten	9	6	5	5		4		6
GBA	25	19	19	19		6		24
Beeldmateriaal	567	522	522	522		45		508
Accountantskosten	5	5	4	2	2	1		3
Totaal Vastgoedinformatie	967	887	884	882	2	83		847

2.2.1 Automatiseringskosten

De totale automatiseringskosten worden toegerekend aan meerdere programma's.

In deze Najaarsnota 2022 wordt een aan dit programma toe te rekenen onderschrijding verwacht van 15.000 euro ten opzichte van de Begroting 2022.

SVHW verwacht dat kosten die betrekking hebben op de landelijke voorzieningen en het door ontwikkelen / aanpassen van de primaire systemen lager zijn dan begroot in 2022. De automatiseringskosten worden op basis van allocatie verdeeld over de programma's. De totale verwachte onderschrijding in alle programma's bedraagt 163.000 euro. Deze onderschrijding heeft een incidenteel karakter.

2.2.1 Kosten kadaster



De onderschrijding van 13.000 euro ten opzichte van de begroting 2022 wordt veroorzaakt doordat de kosten van levering van Geo-informatie zijn gedaald. De kosten zijn vergelijkbaar met het kostenniveau van 2021.

2.2.2 Beeldmateriaal

De onderschrijding in de Najaarsnota van 45.000 euro ten opzichte van de Begroting 2022 wordt veroorzaakt door van een nieuw leverancierscontract waarbij beeldmateriaal breed wordt ingekocht. De (gewijzigde) begroting 2022 is daar nog niet op aangepast aangezien deze gebaseerd is op de cijfers uit de jaarrekening 2020. In de begroting 2023 is dit al wel reeds verwerkt.

2.3 Programma: BAG-administratie

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

BAG-administratie	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2022		Jaarrekening 2021
Kosten automatisering	177	165	164	164		13		137
Totaal BAG-administratie	177	165	164	164	0	13		137





2.3.1 Automatiseringskosten

De totale automatiseringskosten worden toegerekend aan meerdere programma's.

In deze Najaarsnota 2022 wordt een aan dit programma toe te rekenen onderschrijding verwacht van 13.000 euro ten opzichte van de Begroting 2022. Voor de toelichting wordt verwezen naar het programma Vastgoedinformatie.

2.4 Programma: WOZ-administratie

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

WOZ-administratie	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2022		Jaarrekening 2021
Inhuur taxatie, gedingen en adviezen	554	762	869	557	311	-315		514
Kosten project M3 naar M2	0	0	0	-		-		77
Kosten automatisering	432	402	399	399		33		344
Accountantskosten	4	4	3	1	2	1		3
Totaal WOZ-administratie	991	1.168	1.271	958	313	-281		938

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

Door onderstaande ontwikkelingen ontstaat er in de Najaarsnota 2022 een overschrijding van 315.000 euro op inhuur van personeel ten opzichte van de Begroting 2022:

- Het openstellen van twee vacatures heeft geen nieuwe collega's opgeleverd. Op basis hiervan is een traject gestart met een bureau voor opleiding van medewerkers met uiteindelijk indiensttreding als resultaat (detachering). Eén medewerkster is in april gestart, de tweede medewerkster is pas recent begonnen. Voor de inhuur van twee medewerkers is € 125.400 geraamd. Hier staat 134.700 euro vacatureruimte tegenover.
- Op advies van de Waarderingskamer zijn in februari 2022 niet alle objecten beschikbaar. Dit had een relatie met de omzetting van inhoud naar gebruiksoppervlakte. De objecten die niet zijn beschikbaar zijn zorgvuldig onderzocht en uiteindelijk beschikbaar. Hiervoor heeft inhuur plaatsgevonden voor een bedrag van 91.300 euro.

- Doordat in 2021 niet alle bezwaren afgehandeld konden worden, mede als gevolg van het ingebruik nemen van een nieuwe waarderingsapplicatie, zijn in 2022 bezwaren over het jaar 2021 afgehandeld. Hiervoor is personeel ingehuurd voor een bedrag van 94.700 euro.
- Voor het afhandelen van QR-bezwaren is een belteam ingehuurd (54.600 euro).
- Voor het afhandelen van een groot aantal WOZ-bezwaarschriften van een NCNP bureau wordt in 2022 een extern bureau ingehuurd (56.600 euro).

Van bovenstaande posten zijn de eerste drie als incidenteel aangemerkt voor een totaalbedrag van 311.400 euro.

2.4.2 Automatiseringskosten

De totale automatiseringskosten worden toegerekend aan meerdere programma's.

In deze Najaarsnota 2022 wordt een aan dit programma toe te rekenen onderschrijding verwacht van 33.000 euro ten opzichte van de Begroting 2022. Voor de toelichting wordt verwezen naar het programma Vastgoedinformatie.

2.5 Programma: Heffingen en Invordering

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

Heffingen en Invordering	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2022		Jaarrekening 2021
Kosten automatisering	1.345	1.251	1.243	1.203	40	102		1.069
WOZ kosten derden	1.115	1.121	616	616		499		1.118
Vervaardigen aanslagen	386	470	464	464		-78		460
Kosten bijsluiters	11	0	0	-		11		0
Accountantskosten	58	91	68	54	14	-10		60
Inhuur derden	101	101	78	78		23		66
Kosten dwanginvordering	386	298	313	313		73		295
Bankkosten	155	170	175	175		-20		167
Proceskostenvergoeding	721	721	879	781	98	-158		767
Voorziening oninbare invorderingkst.				-		-		
Totaal Heffingen en Invordering	4.278	4.223	3.837	3.685	152	441		4.003

2.5.1 Automatiseringskosten

De totale automatiseringskosten worden toegerekend aan meerdere programma's.

In deze Najaarsnota 2022 wordt een aan dit programma toe te rekenen onderschrijding verwacht van 102.000 euro ten opzichte van de Begroting 2022. Voor de toelichting wordt verwezen naar het programma Vastgoedinformatie.

2.5.2 WOZ kosten derden

Voor de kabinetsperiode 2022 t/m 2025 heeft het kabinet ingezet op verlaging van de waterschapsbijdrage aan WOZ-kosten. Er is jaarlijks landelijk 10 miljoen beschikbaar gesteld om de

werschappen een korting te verlenen. Voor de kosten die SVHW doorberekend aan WSHD betekent dit dat de kosten 499.000 euro lager zijn dan begroot. Hier staat tegenover dat de deelnemersbijdrage van WSHD eveneens 499.000 euro lager uit komt.

2.5.3 Vervaardigen aanslagen

Ten opzichte van de (gewijzigde) begroting 2022 zijn de kosten van vervaardigen aanslagen gestegen met 78.000 euro. Dit wordt veroorzaakt door:

1. een toename van het aantal aanslagen (de begroting was nog gebaseerd op de jaarrekening 2020);
2. het versturen van niet-gecombineerde aanslagbiljetten doordat nog niet alle objecten waren beschikt;
3. toename van de advertentiekosten inzake het maken van bezwaar;
4. toename van de kosten voor controle hondenbelasting;
5. tariefindexatie.

Ten opzichte van de jaarrekening 2021 liggen de kosten slechts 4.000 hoger.

2.5.4 Accountantskosten

Doordat in de Begroting 2022 de controle van de IT audit en van de Kinder Opvang Toeslag (KOTA) niet zijn begroot ontstaat in de Najaarsnota 2022 een overschrijding van 10.000 euro.

2.5.5 Personeel derden

De afdeling Heffen & Invordering kent momenteel slechts één langdurige vacature voor de functie van jurist. Hiervoor wordt iemand ingehuurd. Naar verwachting zal van het budget een bedrag van 23.000 euro niet worden besteed.

2.5.6 Kosten van dwanginvordering

Door een afname van invorderingsactiviteiten wordt op de kosten die verband houden met dwanginvordering in de Najaarsnota 2022 een onderschijding verwacht van 73.000 euro ten opzichte van de Begroting 2022. De afname van de invorderingsactiviteiten is nog niet aangepast in de gewijzigde begroting 2022. De kosten van dwanginvordering liggen hoger als in de jaarrekening 2021 omdat in 2022 meer aanslagen zijn opgelegd.

2.5.7 Bankkosten

Door een hoger volume van het aantal banktransacties en tariefindexatie wordt een overschrijding op de bankkosten van 20.000 euro verwacht.

2.5.8 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Najaarsnota 2022 een overschrijding verwacht van 158.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door:

- een toename van het aantal bezwaren door toegenomen activiteiten van NCNP-bureaus;
- De proceskostenvergoeding voor beroepen is per punt gestegen van € 541 naar € 759; voor 150 beroepszaken scheelt dit € 32.700;

Daarnaast zijn de uitbetaalde proceskosten over 2021 98.000 euro hoger dan eerder bij het opstellen van de jaarrekening 2021 was geraamd (€ 305.100 werkelijk ten opzichte van € 207.000 reservering eind 2021).

2.6 Opbrengsten

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

Opbrengsten	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2022		Jaarrekening 2021
Opbrengst invorderingskosten	2.550	2.513	2.616	2.616		-66		2.532
Voorziening dubieuze debiteuren								90
Ontvangen rente	0			-		-		
Bijdragen deelnemers	11.411	11.557	11.060	11.060		351		10.533
Forfaitaire vergoeding KOTA			65	-	65	-65		
Doorbelasting kosten aan deelnemers			36	-	36	-36		
Overige opbrengsten	10	10	25	10	15	-15		386
<i>Mutaties in reserves</i>	23	23	23	23		-		72
Totaal Opbrengsten	13.994	14.103	13.824	13.709	115	170		13.612

2.6.1 Opbrengst invorderingskosten

Op de opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten liggen in de Najaarsnota 2022 66.000 euro hoger dan begroot. De stijging wordt veroorzaakt doordat tot en met augustus reeds 24.000 meer aanslagen zijn opgelegd. Dit heeft een stijging van het aantal aanmaningen en dwangbevelen tot gevolg. Daar staat tegenover dat er minder beslagmogelijkheden zijn waardoor de afboeking inzake oninbare posten naar verwachting toe zal nemen.

2.6.2 Bijdragen deelnemers

De prognose bijdragen van deelnemers is gebaseerd op het meest recente volume (aantallen). Het gerealiseerde volume in het boekjaar 2022 is hoger dan begroot in 2022. De begroting 2022 was nog gebaseerd op de aantallen uit de jaarrekening 2020. Het aantal belastbare objecten is toegenomen met 9.429 (van 732.238 tot 741.667) en het aantal aanslagregels met 84.534 (van 3.583.677 tot 3.668.211). Hierdoor ontstaat een verwacht voordelig resultaat in de Najaarsnota 2022 van 147.700 euro ten opzichte van de Begroting 2022.

Daar staat tegenover dat de aan het Waterschap door te berekenen WOZ kosten zijn gedaald met 499.000 euro.

Per saldo is de opbrengst deelnemersbijdrage hierdoor 351.000 euro lager dan begroot.

2.6.3 Doorbelasting kosten aan deelnemers

Kinderopvangtoeslag

In de Najaarsnota 2022 is reeds rekening gehouden met een de compensatie van de uitvoeringskosten van de Kinder Opvang Toeslagaffaire. In de Najaarsnota 2022 is 64.500 euro inzake door de deelnemers te claimen forfaitaire vergoeding meegenomen. In 2022 zijn er t/m september 605 toegewezen gedupeerden waarvan 525 van het Waterschap en 105 afgewezen gedupeerden waarvan 87 van het Waterschap.

KOTA 2022 Totaal overzicht						
Deelnemer	Bedrag KOTA kwijtschelding	Bedrag KOTA ophogingskosten	SiSa Totaal gedeerde opbrengsten	SiSa Aantal gedupeerden voor forfaitaire vergoeding	forfaitaire vergoeding uitvoeringskosten	Af te dragen aan SVHW ophogingskosten + forfaitaire vergoeding
Ablasserdam	90	50	140	2	300	350
Albrandswaard	667	62	729	11	1.650	1.712
Altena	0	0	0	7	1.050	1.050
Barendrecht	5.084	925	6.009	10	1.500	2.425
Brielle	495	66	561	3	450	516
Goeree-Overflakkee	1.577	345	1.922	5	750	1.095
Hardinxveld-Giessendam	0	0	0	0	0	0
Hellevoetsluis	589	112	701	12	1.800	1.912
Hoeksche Waard	80	-11	69	6	900	889
Krimpenwaard	945	49	994	10	1.500	1.549
Lansingerland	4.445	791	5.236	12	1.800	2.591
Nieuwkoop	111	0	111	1	150	150
Westvoorne	93	0	93	1	150	150
Hollandse Delta	110.929	28.524	139.453	525	52.500	81.024
	125.105	30.913	156.018	605	64.500	95.413

Doorbelasting overige kosten

De doorbelasting van 36.000 euro heeft betrekking op de kosten welke SVHW maakt in verband met de herindeling van Voorne aan Zee en de toetreding van de gemeente Ridderkerk. Tegenover deze doorbelasting staan hogere out-of-pocket kosten en personele inzet.

2.6.4 Mutaties in reserves

Het bedrag van 23.000 euro heeft betrekking op de vrijval van de bestemmingsreserve organisatieverandering waarvan de kosten zijn opgenomen onder Algemeen Beheer. Zoals hiervoor beschreven zijn de organisatiekosten opgenomen in de prognose voor een bedrag van 132.000, waardoor het financiële effect in de Najaarsnota 2022 109.000 euro is.

2.7 Totaaloverzicht Najaarsnota 2022

Hieronder volgt een totaaloverzicht van de programma's en de opbrengsten zoals in hoofdstuk 2 beschreven.

Totaaloverzicht 2022							
Lasten	Gewijzigde begroting 2022	Prognose voorjaarsnota	Prognose najaarsnota	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Vershil 2022	Jaarrekening 2021
Algemeen Beheer	7.581	7.882	7.861	8.166	-305	-280	7.460
Vastgoedinformatie	967	887	884	882	2	83	847
BAC-administratie	177	165	164	164	0	13	137
WOZ-administratie	991	1.168	1.271	958	313	-280	938
Heffingen en Invordering	4.278	4.223	3.837	3.685	152	441	4.003
Totaal lasten	13.994	14.324	14.017	13.855	162	-23	13.384
Baten							
Opbrengst invorderingskosten	2.550	2.513	2.616	2.616	0	66	2.532
Voorziening dubieuze debiteuren							90
Bijdragen deelnemers	11.411	11.557	11.060	11.060		-351	10.533
Forfaitaire vergoeding KOTA			65	0	65	65	
Overige opbrengsten	10	10	61	10	51	51	386
<i>Mutaties in reserves</i>	23	23	23	23	0	0	72
Totaal baten	13.994	14.103	13.824	13.709	115	-170	13.612
Resultaat	0	-222	-193	-146	-47	-193	228

3. Interne controle

3.1 Inleiding

Het dagelijks bestuur is conform artikel 12 en 13 van de gemeenschappelijke regeling SVHW verplicht zorg te dragen voor de interne toetsing van de getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de beheer handelingen. Daarnaast zal het Dagelijks Bestuur vanwege gewijzigde wet- en regelgeving vanaf de jaarrekening 2023 naar verwachting een rechtmatigheidsverklaring gaan afgeven. SVHW ontwikkelt hiervoor de verbijzonderde interne controle functie verder en heeft een uitgebreid intern controleplan opgesteld, dat hieronder in het kort wordt toegelicht.

3.2 Ontwikkeling interne controle

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

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

Bij de interne controle is in 2022 gebruik gemaakt van een gecombineerde systeemgerichte en gegevensgerichte aanpak.

Bij de systeemgerichte controle is gekeken naar de interne beheersing van SVHW:

- Zijn de processen goed ingericht en werkt het in de praktijk ook zo (opzet, bestaan en werking);
- Welke functiescheiding is er;
- Kunnen mutaties uitsluitend worden aangebracht door daartoe bevoegde medewerkers (bijvoorbeeld invoering van de tarieven);
- Worden transacties door de juiste personen geautoriseerd.

Door de organisatie ontwikkeling binnen SVHW zijn nog niet alle processen goed beschreven en beoordeeld op opzet / bestaan / werking. In het vierde kwartaal van 2022 worden met name de processen binnen het domein Productie verder uitgewerkt.

Naast de systeemgerichte controles vinden bij diverse processen aanvullend gegevensgerichte controles plaats door middel van het trekken van een aselechte steekproef.

Bij de eindejaar controle is op een gegevensgerichte wijze achteraf vastgesteld of rechtmatig is gehandeld en dat de baten, lasten en balansmutaties getrouw zijn weergegeven in zowel de jaarverantwoordingen en de jaarrekening. Hierbij is gekeken naar de resultaten/cijfers zelf en niet naar de procedures en interne beheersingsmaatregelen die voorafgaan aan deze cijfers. Denk hierbij aan een combinatie van aansluitingen, cijferbeoordelingen en verband controles.

Alle bevindingen worden teruggekoppeld naar de afdelingen en risico's worden gerapporteerd via de VIC rapportages.

Door diverse externe ontwikkelingen wordt het data gestuurd werken meer en meer een onderdeel van de operatie van SVHW. Voor SVHW is deze ontwikkeling in alle processen voelbaar: bij het waarderen,

bij het verrijken van gegevens met open data bij het heffen, bij de klantcontacten en bij de (dwang)invordering. SVHW moet hiertoe de vaardigheden van het bestaande personeel vergroten maar zal ook specifieke expertise moeten aantrekken in de vorm van data-analyse. Ook voor de interne controle is data analyse belangrijk. De voortschrijdende technologie maakt het mogelijk om de data uit de systemen van de onderneming te trekken en met gebruiksvriendelijke tools rapporten te draaien die inzicht verschaffen in trends en uitzonderingen in het cijfermateriaal.

Voor een efficiënte gegevensgerichte controle moet gezorgd worden voor een goede mix van de gegevensgerichte werkzaamheden. De steekproefomvang kan bijvoorbeeld worden verlaagd door het uitvoeren van cijferanalyses of data-analyse. Dit wordt in 2022 en 2023 verder ontwikkeld.

3.3 Transactiestromen

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

3.3.1 Jaarrekening

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

Lasten:

1. Inkoop en aanbesteding;
2. Factuurverwerking en betalingen;
3. Afschrijvingen en investeringen;
4. Personele lasten;
5. Stamgegevens crediteuren;
6. Kascontrole;
7. Memoriaal;
8. Proceskostenvergoeding.

Baten:

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

3.3.2 Jaarverantwoording belastingen en heffingen

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

Opbrengsten:

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

Lasten:

1. Kwijtscheldingen;
2. Bezwaren;
3. Oninbaar verklaringen en de voorziening oninbare debiteuren;
4. Automatisch ontheffen en verminderen.

Deze transactiestromen zijn eveneens onderdeel van de interne controle.

4. Risico's

4.1 Financiële risico's

De ontwikkeling van proceskostenvergoeding is onzeker. In de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing in de Begroting 2022 was deze onzekerheid opgenomen met een risicobedrag van 200.000 euro. In de begrotingswijziging 2022 is dit bedrag toegevoegd aan de exploitatiebegroting aangezien de toename van WOZ bezwaren ingediend door NCNP bureaus naar verwachting structureel is.

4.2 Beschikbare weerstandscapaciteit

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

In formele zin loopt SVHW geen risico, omdat het eventuele tekorten afwentelt op deelnemers dan wel verrekent met de algemene reserve (weerstandsvermogen). Het Algemeen Bestuur heeft in de Nota Risicomanagement en Weerstandsvermogen besloten de omvang daarvan vast te stellen op minimaal 400.000 euro en maximaal 700.000 euro. De algemene reserve bedraagt momenteel na dotatie van het gerealiseerde resultaat over 2021 700.000 euro.

Op de balans van SVHW staat naast de algemene reserve nog een tweetal bestemmingsreserves. In onderstaand overzicht is de omvang van het eigen vermogen weergegeven:

	Stand najaars- rapportage 2022	Jaarrekening 31-12-2021
Omvang eigen vermogen		
Algemene reserve	700	598
Gerealiseerd resultaat		228
Bestemmingsreserve organisatie ontwikkeling	23	23
Bestemmingsreserve PBB	<u>26</u>	
	749	849

4.3 Risico inventarisatie

In 2022 is een aangepaste uitvoeringsnotitie Risicomanagement opgesteld. Deze notitie beschrijft de structuur ten aanzien van het uit te voeren beleid omtrent risico's en weerstandsvermogen. In deze notitie is vastgelegd dat SVHW een risicomijdend profiel hanteert. In lijn met het risicoprofiel streeft SVHW ernaar om risico's zoveel mogelijk te beperken. Dat is de reden waarom diverse verzekeringen zijn afgesloten voor het bedrijfsgebouw, inventaris en het personeel.

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

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

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

In het vierde kwartaal van 2022 wil SVHW een (fraude)risico analyse uit laten voeren en alle risico's opnieuw in kaart gaan brengen. In afwachting hiervan heeft voor de najaarsrapportage geen nieuwe risico inventarisatie plaats gevonden. De onderstaande tabel geeft de belangrijkste risico's vanuit de risico inventarisatie van de voorjaarsrapportage 2022. Door het treffen van mitigatie maatregelen is de kans op voordoen van deze risico's sterk verminderd tot laag.

Omschrijving	Mutatie exploitatie	Realisatie binnen exploitatie	Opnemen in risico paragraaf	Opmerkingen
Ontwikkelingen extern				
Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)			PM	Betreft een risico voor de deelnemers indien het huidige financieringsmodel via het gemeentefonds verandert.
MijnOverheid		ja		SVHW gaat meer documenten via Mijn Overheid ontsluiten
Landelijk stelsel van basisregistraties			150.000	Deze ontwikkelingen staan in relatie tot elkaar; gezamenlijk een risico voor 2023 van 150K
LV-WOZ / WOZ waardeloket				nieuw informatiemodel, basisregistraties beter op elkaar afstemmen
Basisregistratie Kadaster (BKR)				invoering BKR levering 2.0, werkprocessen anders opzetten
Samenhangende Objecten Registratie (SOR)				gevolgen voor werkprocessen, functie omschrijvingen en informatie uitwisseling
Common Ground				aanpassing belastingapplicatie incl implementatie, inhuur en opleiding
Artificial Intelligence / Machine learning			100.000	Medewerkers moeten zich meer bekwaam in verwerken van data , aanvullende expertise op gebied van data-analyse. Ontwikkeling API's, ontsluiten data, robotisering
Cloud technologie			100.000	SaaS software bevat standaard geen slimme maatwerkoplossingen, interne koppelingen naar andere SVHW systemen
Informatiebeveiliging en privacy		ja		digitale weerbaarheid
Digitalisering van de samenleving		ja		websites toegankelijk voor mensen met beperking
Kindertoelagenaffaire		ja		
Wijziging besluit proceskosten bestuursrecht	in 2022		50.000	arbeidsintensieve NCNP WOZ-bezwarenstroom
Wet digitale overheid		ja		veilig en betrouwbaar inloggen bij de overheid
Wet open overheid		ja		aanschaf en implementatie zaakstelsel tbv actief openbaar en toegankelijk maken overheidsinformatie
inperken BTW koepelvrijstelling		ja		extra administratieve werkzaamheden
breder gebruik WOZ waarden				in samenhang met ontwikkeling systemen
Rijksprogramma Regie op Gegevens		ja		belanghebbenden communiceren via MijnOverheid over actueel houden gegevens
Nieuwe taxatiemodellen		ja		doorontwikkelen waarderingapplicatie Ortax
Verantwoordingsdocument / vernieuwd taxatierapport		ja		opstellen integraal document
Toename areaal			50.000	bezetting SVHW niet toereikend om werkzaamheden goed af te doen
Wet verbetering rechtsbescherming			PM	belanghebbenden met tegengestelde belangen
Difftar			PM	werkdruk SVHW neemt toe door meer gemeenten met Difftar
Verduurzaming belastingstelsel			PM	Betreft een risico voor de deelnemers indien verduurzaming willen stimuleren. De extra uitvoeringskosten worden doorberekend aanbetreffende deelnemer(s)
Wijziging beslag- executierecht / Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag / Wet vereenvoudiging belastingvrije voet		ja		hoger bedrag oninbaar bij gebrek aan beslagmaatregelen, meer uitvoeringswerkzaamheden, toename hernieuwde dwangbevelen, toename administratieve lasten
Maatschappelijk verantwoord invorderen		ja	30.000	Voorkomen problematische schulden kan leiden tot verminderde opbrengst invorderingskosten
Wijziging beroepsprocedure kwijschelding			20.000	Mogelijkerwijs nieuwe "NCNP-markt" ivm bezwaar a niet toekennen kwijscheldingsverzoek. Toename proceskostenvergoeding
Kwijschelding 3.0			PM	Burger haalt digitaal eigen gegevens op bij verschillende instanties
Samenwerking met collega belastingkantoren		ja		
Ambtenaar van de toekomst		ja		inzetten op scholing + uit- en instroom
Totaal			€ 500.000	exclusief PM posten

4.4 Beoordeling weerstandsvermogen

Voor de beoordeling van het weerstandsvermogen wordt de verhouding tussen de beschikbare weerstandscapaciteit en de benodigde weerstandscapaciteit berekend. De weerstandsratio van SVHW bedraagt:

$$\text{Beschikbare capaciteit} / \text{benodigde capaciteit} = 700 / 500 = 1,4$$

Voor de beoordeling van het weerstandsvermogen wil SVHW uitkomen op een waarde tussen de 1,0 en 1,4. Een weerstandsratio van minimaal 1 wordt gezien als voldoende. De huidige weerstandsratio van SVHW voldoet aan de doelstelling.