
Voorjaarsnota 2023



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	4 mei 2023	Versie 0.1 voor controle	M. de Reus	J. Melissant	
0.2	26 mei 2023	Versie 0.2 voor MT	P. Wielaard	MT	
0.3	30 mei 2023	Versie 0.3 DB	M. Heemskerk	DB	
0.4	27 juni 2023	Versie 0.4 AC	M. Heemskerk	AC	
0.5	5 juli 2023	Versie 0.5 AB	M. Heemskerk	AB	
1.0	5 juli 2023	Versie 1.0 definitief	M. Heemskerk	AB	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Verslag	4
1.1 Financiële samenvatting	4
1.2 Operatie	5
1.2.1 Aanslagoplegging.....	5
1.2.2 Uitvoering Wet WOZ en bezwaarafhandeling	7
1.3 Realisatie doelstellingen 2023	8
1.3.1 Handhaven van de schaalgrootte	8
1.3.2 Basis op orde	9
1.3.3 Organisatie ontwikkeling.....	9
1.3.4 Dienstverlening	10
1.3.5 Personeel.....	11
2. Financiële toelichting (per programma)	12
2.2 Programma: gegevensbeheer algemeen.....	15
2.2.1 Automatiseringskosten	15
2.2.2 Beeldmateriaal.....	15
2.4.1 Personele kosten	16
2.4.2 Automatiseringskosten	16
2.5.1 Personele kosten	17
2.6.3 Doorbelasting kosten aan deelnemers.....	19
3. Interne controle.....	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Ontwikkeling interne controle.....	21
3.3 Transactiestromen.....	22
3.3.1 Jaarrekening.....	22
3.3.2 Jaarverantwoording belastingen en heffingen	22
4. Risico's.....	24
4.1 Financiële risico's	24
4.2 Beschikbare weerstandscapaciteit	24
4.3 Risico inventarisatie	24
4.4 Beoordeling weerstandsvermogen.....	26

1. Verslag

1.1 Financiële samenvatting

Deze voorjaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 30 april 2023 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2023. De totale kosten in de Voorjaarsnota 2023 bedragen 17.283.000 euro.

De totale baten bedragen 15.814.000 euro. Dit resulteert in een nadelig resultaat van 1.469.000 euro ten opzichte van de '1^e Wijziging Begroting 2023', die een geprognosticeerd nulresultaat heeft.

Het nadelige resultaat wordt in belangrijke mate veroorzaakt door:

- een overschrijding van de proceskosten van 1.728.000 euro door een toename van het aantal bezwaren door toegenomen activiteiten van NCNP-bureaus en een toename van de kostenvergoedingen.
- een onderschrijding van de personele kosten van 633.000 doordat er veel openstaande vacatures zijn;
- een overschrijding van kosten van inhuur personeel voor taxatie, gedingen en adviezen (963.000 euro) als gevolg van extra kosten voor het afhandelen van de WOZ-bezwaren en invulling van vacatures;
- een overschrijding van de kosten van inhuur bij de afdeling ondersteuning (86.000 euro) in verband met openstaande vacatures en door inhuur van een projectleider voor de toetreding van een nieuwe deelnemer;
- een overschrijding van 60.000 euro op kosten organisatieontwikkeling SVHW. Deze kosten hebben voornamelijk betrekking op het herijken van onze strategie;
- de onderschrijding van de automatiseringskosten (391.000 euro) heeft betrekking op ontstane vertraging in de ontwikkeling van de landelijke voorzieningen en de afhankelijkheid van externe leveranciers bij het door ontwikkelen / aanpassen van de primaire systemen;
- In de begroting was rekening gehouden met een verhoging van de kosten door een nieuw af te sluiten contract voor beeldmateriaal. Feitelijk zijn de kosten t/m november 2023 nog gebaseerd op het oude contract en zijn de kosten uit de aanbesteding voordeliger uitgevallen. De kosten liggen 77.000 euro lager dan geraamd;
- een overschrijding van porti kosten voor een bedrag van 104.000 euro door prijsindexering van de posttarieven en een hoger volume aan brieven en aanslagbiljetten;
- meer renteopbrengst door stijging van het rentepercentage op de schatkist (156.000 euro);
- Extra doorbelaste kosten aan een deelnemers 128.000 euro;
- Een verwachte forfaitaire opbrengst kindertoeslag affaire van 32.000 euro.

1.2 Operatie

1.2.1 Aanslagoplegging

Algemeen

De periode van de Voorjaarsnota 2023 stond voornamelijk in het teken van de aanslagoplegging. De aanslagoplegging is voorspoedig verlopen. Er waren echter enkele bijzonderheden, die de aanslagoplegging hebben beïnvloed:

Herwaardering

Ook voor 2023 heeft de Waarderingskamer bij SVHW een controle uitgevoerd op de kwaliteit van de taxaties van de woningen en niet-woningen. Op basis van de controle was de conclusie dat de kwaliteit van de taxaties goed geborgd was. Wel bleek dat voor de nieuw toetredende deelnemer herstelacties noodzakelijk waren om de kwaliteit van de bestanden op te werken naar het kwaliteitsniveau van SVHW. Hiervoor zijn de nodige herstelacties uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2023.

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

Telefoongegevens 1e kwartaal 2023

Gesprekken excl. IVR	21.642
Gesprekken IVR	10.187
Gemiddelde wachttijd piekdag*	9 min 52 sec
Gemiddelde wachttijd overall	3 min 20 sec
Servicegraad piekdag (norm 80%<1 minuut beantwoord)*	3,3%
Servicegraad overall (norm 80%<1 minuut beantwoord)	48,6%

* Piekdag maandag 27 februari 2023 (712 gesprekken)

Maatregelen vanwege de economische gevolgen van Corona en de oorlog in Oekraïne

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 automatische incasso (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.

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

SVHW heeft zich in de aanloop naar de aanslag oplegging 2023 weer volop ingezet om het aantal NCNP-bezwaren zoveel mogelijk te beperken. Hiervoor heeft SVHW wederom de “taskforce” NCNP-Busters gevormd. We hebben met samenwerkingsverbanden en/of belastingkantoren rondom de aanslagoplegging een gezamenlijke mediacampagne opgezet over het zo eenvoudig mogelijk maken van een WOZ-bezwaar. Daarmee is getracht om inwoners zoveel mogelijk hun bezwaar direct bij SVHW te laten maken. Ook dit jaar was bij iedere schriftelijke aanslag een QR-code en bij iedere aanslag via MijnOverheid een link toegevoegd, waarmee de belastingplichtige direct bezwaar kan maken via een E-

formulier, dat al zoveel mogelijk is ingevuld. Daarnaast heeft SVHW nogmaals een slag gemaakt om de bezwaarredenen zoveel mogelijk gestandaardiseerd / gecategoriseerd te maken zodat de afhandeling eenvoudiger is. Bij de afhandeling van de QR bezwaren heeft SVHW gebruik gemaakt van een twee externe taxateurs, die inwoners terugbellen waardoor het bezwaar vrijwel direct kon worden afgehandeld.

Naast de grote hoeveelheid bezwaren (circa 22.000) waren er circa 1800 terugbelverzoeken. Hier zijn alle taxateurs voor nodig. Om die reden is dit jaar extra personele capaciteit noodzakelijk. Zeker ook om ervoor te zorgen dat de hoeveelheid bezwaren geen invloed heeft op de andere processen zoals de waardering. De extra mediakosten bovenop de normale mediakosten ten gevolge van de aanslagoplegging, worden opgevangen binnen de begroting.

Kindertoeslagaffaire

Het overzicht voor de SISA-verantwoording (aantal erkend gedupeerden, kwijtgescholden belastingopbrengsten, kwijtgescholden ophogingskosten) is aan de deelnemers verstrekt en staat ook in de jaarstukken SVHW 2022.

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 hiervoor. 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.

Conform de gemaakte afspraken wordt het overzicht voor de SISA verantwoording eenmaal per jaar verstrekt aan de deelnemers.

Leefgeld Oekraïners

In de Kamerbrief van 21 maart 2022 staan de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid en de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen stil bij het leefgeld voor de Oekraïners. In de brief wordt ingegaan op de hoogte, uitkering en beëindiging van het leefgeld voor de Oekraïners en de gevolgen van de opvang voor de gasthuishoudens. Stellers roepen de gemeenten op om de Oekraïners in de particuliere opvang zo snel mogelijk in te schrijven in de BRP (Basis Registratie Personen). Daarnaast geven stellers aan, dat het uitgangspunt is om gasthuishoudens geen negatieve gevolgen te laten ondervinden bij de te betalen lokale heffingen (eenpersoonshuishouden versus meerpersoonshuishouden) en bij de kwijtschelding van lokale heffingen.

Naar aanleiding van deze brief heeft SVHW contact gezocht met collega belastingkantoren, VNG, Unie van Waterschappen en de LVLB (Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen) om zicht te krijgen op welke wijze er uitvoering kan worden gegeven aan het voorkomen van de bedoelde negatieve gevolgen. Op dit moment is hier nog geen zicht op. Immers als de Oekraïners ingeschreven worden in de BRP initieert dit een automatische verwerking van het aantal personen per huishouden, waarbij het niet zichtbaar is of het inderdaad om Oekraïners of een reguliere wijziging gaat. Daarnaast is het onduidelijk op welke basis de eventuele compensatie plaatsvindt (de heffingsambtenaar moet namelijk de verordening uitvoeren):

- Hoe kan het recht op compensatie aangetoond worden? (zie opmerkingen over de BRP);
- Moet de verordening worden aangepast om een basis te bieden?;
- Moet de hardheidsclausule worden toegepast in individuele gevallen?.

Daarnaast is het de vraag of ontheemden die in een zelfstandige woning wonen en op grond van de inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) belastingaanslagen ontvangen, geacht worden deze aanslagen te betalen of dat op hen de hardheidsclausule moet worden toegepast. Het ministerie van BZK heeft aangegeven dat er geen kabinetsbeleid is op grond waarvan ontheemden die zelfstandig wonen, geen belasting zouden hoeven te betalen. Dit betekent dat aanslagen opgelegd aan ontheemden die een zelfstandige woonruimte bewonen, terecht zijn opgelegd. De aanslagen hoeven niet (ook niet na een verzoek of een bezwaarschrift) ongedaan te worden gemaakt. Als de personen in kwestie de aanslagen niet kunnen betalen, kunnen zij kwijtschelding aanvragen. Het kwijtscheldingsverzoek moet volgens de normale regels worden beoordeeld.

Het is de vraag of compensatie via het belastinginstrument zelf 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.

1.2.2 Uitvoering Wet WOZ en bezwaarafhandeling

Uitvoering Wet WOZ en WOZ-bezwaarafhandeling

Begin januari 2023 heeft de Waarderingskamer de uitvoering van de WOZ-processen bij SVHW voor de vierde keer op rij beoordeeld met "goed". De hoogste categorie, is "bestendig goed" en deze wordt toegekend nadat een organisatie over meerdere jaren heeft aangetoond de WOZ-processen op een goede wijze uit te voeren.

De Waarderingskamer inventariseert jaarlijks in april de wijze waarop de wet WOZ wordt uitgevoerd en rapporteert dit in kentallen. Op het moment van schrijven van deze Voorjaarsnota was de April inventarisatie nog niet beschikbaar. Hierdoor kunnen de cijfers van SVHW niet vergeleken worden met de landelijke cijfers. Ook zijn er nog geen cijfers beschikbaar van collega belastingkantoren. De detailrapportage over de bezwaarafhandeling wordt opgenomen in de Najaarsnota 2023.

De onderstaande tabel geeft het overzicht (stand per 25 mei):

Omschrijving	2023	2022
Woningen onder bezwaar	21.445	6.705
Niet-woningen onder bezwaar	1.047	833
Totaal	22.492	7.538
NCNP Woningen	8.606	2.795
NCNP Niet-woningen	357	338
Totaal NCNP	8.963	3.133
Aandeel NCNP	39,85%	41,56%

De stijging van het aantal bezwaren ten opzichte van 2022 bedraagt 13.529 (298%). De toename van het aantal bezwaren van NCNP-bureaus bedraagt 5.825. Het aantal bezwaren dat niet is ingediend door NCNP-bureaus is gestegen met 14.954. In de cijfers over 2022 ontbreken de aantallen van de gemeente Ridderkerk. De gemeente Ridderkerk omvat ongeveer 10% van het aantal belastbare objecten. Veel burgers vinden de weg naar een QR-bezwaar (8.256), een laagdrempelige manier van bezwaar maken die SVHW eenvoudiger kan afhandelen.

Wat opvalt is, dat het aandeel NCNP-bezwaren bij SVHW verhoudingsgewijs net zoveel is toegenomen als het aandeel bezwaren dat niet is ingediend door NCNP bureaus. De acties van de zogenaamde NCNP-Busters (QR-code bezwaren) kunnen hieraan hebben bijgedragen.

Overige Bezwaren

De onderstaande tabel geeft de cijfers per 30 mei 2023.

Overige bezwaren	Belastingjaar 2022		2023
	Totaal per	Vergelijkbare periode	Actuele stand
	31-dec-22	3-jun-22	30-mei-23
Totaal aantal overige bezwaren	12.452	8.228	17.221
Aandeel overige bezwaren WSHD	8.593	6.180	14.903
% aandeel overige bezwaren WSHD	69,01%	75,11%	86,54%
Afgedaan	10.800	2.665	3.786
Aantal gegrond	7.039	1.726	2.183
% gegrond	65,18%	64,77%	57,66%
Nog in behandeling	1.652	5.563	13.435
Aandeel nog in behandeling WSHD	1.101	4.397	11.930

Het aantal overige bezwaren is met 8993 toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

1.3 Realisatie doelstellingen 2023

1.3.1 Handhaven van de schaalgrootte

De toetreding van de gemeente Ridderkerk en de herindeling van de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne tot een nieuwe gemeente Voorne aan Zee is inmiddels een feit. Het college van de gemeente Drimmelen wil met ingang van het belastingjaar 2024 de heffing en inning van de gemeentelijke belastingen onder brengen bij SVHW. Er zijn door de raad van de gemeente Drimmelen geen zienswijzen ingebracht op het voornemen tot toetreding van het college. Besluitvorming door college en raad van de gemeente Drimmelen wordt in juni verwacht. Voor deze ontwikkeling is binnen SVHW een projectteam samengesteld en een projectleider benoemd om deze toetreding zo succesvol mogelijk te laten verlopen.

Er zijn enkele andere potentiële deelnemers waarmee SVHW in gesprek is over mogelijke toetreding. SVHW blijft de ontwikkelingen en de situatie bij de gemeenten, die de belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren, binnen het waterschapgebied en in de directe omgeving nauwlettend volgen. In 2023 vindt een herijking van de strategie plaats, waarbij ook de vraag over de ideale schaalomvang van SVHW een plek krijgt.

1.3.2 Basis op orde

Primaire applicaties

De implementatie van de nieuwe waarderingsapplicatie 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 PinkRoccade was 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 zou de kwaliteit en efficiency verhogen. Dit traject is echter on-hold gezet doordat er op korte termijn geen mogelijkheid is om de applicaties van PinkRoccade met de applicaties van Centric te koppelen.

SVHW heeft een inventarisatie uitgevoerd bij BAG-deelnemers voor 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. Hieruit bleek dat er veel animo was om deze koppeling te realiseren. SVHW heeft dan ook besloten dit koppelvlak af te nemen. In Q2 2023 wordt de eerst deelnemer aangesloten als pilot. Na deze pilot zal dit verder worden uitgerold bij de deelnemers die hier behoefte aan hebben.

ISAE 3402

Bij de uitbesteding van de diensten door de deelnemers aan SVHW is het van belang dat dit op een betrouwbare manier gebeurt. Daarom wil SVHW aan de ISAE 3402 standaard voldoen. De ISAE 3402 standaard waarborgt dat aspecten als risicobeheersing, informatiebeveiliging, privacy, anti-fraude maatregelen en continuïteit worden beheerst. Voor 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;
- patch management beleid.

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

Rechtmatigheidsverantwoording

Voor het beheer van de processen en het, door het Dagelijks Bestuur, afgeven van een rechtmatigheidsverantwoording 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 rechtmatigheidsverantwoording trekt SVHW samen op met de accountant. In overeenstemming met de rapportages van de accountant verwachten wij dat onze processen dusdanig zijn vormgegeven dat we over 2023 de rechtmatigheidsverantwoording kunnen opnemen in de jaarstukken 2023.

1.3.3 Organisatie ontwikkeling

De organisatie ontwikkeling, waarbij gewerkt wordt volgens de lean-methodiek, is verder ter hand genomen. Steeds meer processen worden met elementen van deze methodiek aangepakt. Inmiddels is

de externe ondersteuning afgebouwd en ontwikkelt de organisatie zich zelfstandig en met behulp van interne teamcoaches verder in deze werkwijze. De ontwikkeling gaat stapsgewijs, rekening houdend met de operationele druk waar SVHW mee te maken heeft, bijvoorbeeld vanwege de toenemende druk op het bezwarenproces. Het doel is om een procesgerichte organisatie met zelforganiserende procesteams te zijn. Het MT laat zich de komende periode coachen om op een coachende en participatieve manier leiding te geven aan het vervolgproces.

1.3.4 Dienstverlening

In 2021/2022 heeft SVHW wederom een KTO uitgevoerd.

De hoofdvraag van het onderzoek was: Wat is de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW richting de belastingbetalers (inwoners en bedrijven) in 2021–2022?

Het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening betreft de volgende dienstverleningsprocessen:

1. Aanslagoplegging (vanaf ontvangst van het aanslagbiljet tot en met het regelen van de betaling) – 1 meting: score 7,4 – 8,6;
2. Bezwaar maken (vanaf het indienen van bezwaar tot en met de uitspraakbrief) – 1 meting: score 7,5 voor rechtstreeks bezwaar bij SVHW/ 5,5 voor bezwaar via NCNP bureau;
3. Dwanginvordering (beperkt tot aanmaning en dwangbevel, vanaf ontvangst tot en met het regelen van de betaling) – 0 meting: score aanmaning 6,4 / dwangbevel 5,9.

De resultaten heeft SVHW in het AB van november 2022 gepresenteerd. De aanbevelingen uit 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.

Ontwikkeling digitale kanaal

Om te voldoen aan de wettelijke verplichting voor de digitale toegankelijkheid moet SVHW als overheidsinstantie zorgen dat de website voldoet aan de toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1) en jaarlijks een toegankelijkheidsverklaring over de vorderingen plaatsen. Na de nulmeting in het eerste kwartaal heeft de stichting Accessibility in het najaar 2022 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 werkt in 2023 verder aan de digitale toegankelijkheidseisen, door het digitaal toegankelijk maken 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 kwijtschelding

SVHW heeft de beschikking over software om zelf interactieve e-formulieren aan te maken om het digitaal uitwisselen van informatie tussen SVHW en de inwoners resp. ondernemers te vereenvoudigen. Inlichtingenformulieren, aangiftebiljetten voor de toeristenbelasting, de zuiveringsheffing bedrijven en de aanvraag kwijtschelding zijn hier enkele voorbeelden van. Verder zijn de mogelijke gronden voor het indienen van digitaal bezwaar aangepast. Zosluiten de formulieren nog beter aan bij de bezwaarredenen die de belastingplichtige aanvoert. Ook zijn op de website 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 ontwikkelingen. Anderzijds betreft dit het ontwikkelen van de benodigde competenties bij onze medewerkers. Er is nadrukkelijk aandacht voor strategische personeelsplanning en het zijn van een aantrekkelijke werkgever voor bestaande en toekomstige collega's. De arbeidsmarkt is krap, waardoor we onze openstaande vacatures moeizaam in kunnen vullen.

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 Voorjaarsnota 2023 worden de afwijkingen ten opzichte van de '1^e Wijziging Begroting 2023' verklaard die groter zijn dan 10.000 euro. Aangezien de gewijzigde begroting is gebaseerd op het kostenniveau van de jaarrekening 2021 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 2022.

2.1 Ondersteuning

De algemene kosten worden in eerste instantie verantwoord op de kostenplaats Ondersteuning en aan het einde van het jaar toegerekend aan de programma's. De toerekening aan de programma's vindt plaats op basis van de formatie.

Ondersteuning	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023		Jaarrekening 2022
Personele kosten	2.461	2.314	2.435	-121	147		2.383
Onderhoud gebouw	198	198	198		0		123
Nutsvoorzieningen	73	80	80		-7		64
Belastingen	17	11	11		6		10
Kantoorartikelen	67	65	65		2		59
Abonnementen	4	6	6		-1		6
Interne faciliteiten	22	22	22		-0		46
Verzekeringen	17	17	17		1		16
Kosten salarisverwerking	21	27	27		-6		21
Telefoonkosten	51	49	49		2		37
Portiekosten algemeen	34	16	16		19		12
Diensten van derden	80	91	91		-11		63
Ingeleend personeel	282	368	240	128	-86		424
Kosten organisatieontwikkeling	30	90	90		-60		125
Accountantskosten	80	80	72	8	0		76
Kapitaallasten	315	313	313		2		339
Onvoorzien	50	50	50		-		0
Totaal Ondersteuning	3.803	3.797	3.782	16	6		3.802

2.1.1 Personele kosten

De personele kosten zijn in de Begroting 2023 geraamd op basis van de salariskosten van de aanwezige formatie. Dit zijn personeelsleden met een vaste aanstelling of een jaarcontract. De salariskosten in deze Voorjaarsnota 2023 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met april 2023, vermeerderd met vacatures die in 2023 ingevuld gaan worden.

Cat.	Omschrijving Ondersteuning	Prognose 2023	Begroting 2023	Jaarrekening 2022
	LASTEN			
410	Lonen en salarissen MT	371	427	381
410	Lonen en salarissen Ondersteuning	956	987	760
410	Toelagen MT en Ondersteuning	29	29	46
411	Sociale lasten en premies	393	433	342
410	Thuiswerkvergoeding belast	11	24	15
410	Overige belaste vergoedingen	60	49	72
410	Ontvangen uitkering UWV	5-	-	-27
412	Vergoeding gebruik eigen auto	20	45	15
412	Voorziening vacatures	30	30	31
412	Onbelaste vergoedingen	50	26	40
412	Overige personeelskosten	5	5	9
413	Geschenken personeel < € 25	4	4	3
413	Intermediaire kosten en kosten OR	12	12	11
414	Personeelskosten welke onder WKR vallen	52	55	53
415	Arbovoorzieningen en EHBO cursussen	13	17	10
415	Consumpties op de werkvloer	5	7	4
416	Woon werk verkeer onbelast	84	85	63
416	Opleidingskosten	215	215	197
416	Inrichting thuiswerkplek	10	10	8
711	dotatie voorziening verlofsparen			349
	Totaal personele kosten	2.314	2.461	2.383

De onderschrijding van 147.000 euro in de personele kosten Ondersteuning ten opzichte van de Begroting 2023 wordt veroorzaakt door een aantal ontwikkelingen dat hieronder wordt beschreven:

- Doordat diverse functies niet het gehele jaar zijn ingevuld in 2023 ontstaan lagere personeelslasten dan begroot. Deze functies zijn tijdelijk intern opgevangen binnen het team ondersteuning of middels aanvullende inhuur van externen.
- Twee vacatures (applicatiebeheerder en data analist) moeten nog worden ingevuld en zijn in deze prognose meegenomen voor een half jaar in plaats van een heel jaar aan kosten;

De huidige vacatureruimte zorgt in de Voorjaarsnota 2023 voor een incidentele onderschrijding van de personele kosten van 128.000 euro. De overige personeelslasten zijn 19.000 lager dan begroot.

De belaste en onbelaste vergoeding en de opleidingskosten zijn voor heel de organisatie onder het domein Ondersteuning geraamd. Doordat er organisatie breed veel vacatures zijn, zijn de vergoedingen voor thuiswerk en gebruik eigen auto ook lager dan begroot. Door diverse ambtsjubilea zijn de onbelaste vergoedingen hoger dan begroot.

De ontwikkelingen van de personeelskosten van de overige domeinen worden verderop toegelicht. Wanneer we naar de personeelskosten van alle domeinen tezamen kijken kunnen de ontwikkelingen als volgt worden samengevat:

Omschrijving	Bedrag
Begroting personele kosten 2023	7.475
Vacatureruimte Voorjaarsnota 2023 incl soc lasten	-564
Sociale lasten reguliere bezetting 29% ipv 30%	-61
Salarisverhoging extra periodieken	11
Overig per saldo	-19
<i>Sub-totaal</i>	-633
Prognose personele kosten	6.842

2.1.2 Portikosten algemeen

Dit betreft de portikosten die geen betrekking hebben op de aanslagen. Doordat er meer digitaal verstuurd wordt en steeds minder met de post liggen deze kosten 19.000 euro onder de begroting.

2.1.3 Diensten van derden

De overschrijving van 11.000 euro ten opzichte van de begroting 2023 wordt veroorzaakt door het inrichten van het functiehuis dat passend is bij de huidige organisatiestructuur. Hierbij moeten functieprofielen worden opgesteld of aangepast en worden de profielen generiek en meer resultaatgericht beschreven.

2.1.4 Kosten ingeleend personeel

Door onderstaande ontwikkelingen ontstaat er in de Voorjaarsnota 2023 een overschrijding van 86.000 euro op inhuur van personeel Ondersteuning ten opzichte van de Begroting 2023:

- Door het vertrek van de domeinmanager Ondersteuning is in de prognose rekening gehouden met extra inhuur voor een bedrag van 48.700 euro (2 dagen in de week over de periode juni t/m oktober)
- In verband met de mogelijke toetreding van gemeente Drimmelen wordt voor 30 weken een projectleider ingehuurd (38.500 euro).

2.1.5 Kosten organisatie ontwikkeling

Voor de kosten van organisatieontwikkeling was een budget van 30.000 euro geraamd.

De verwachte kosten van organisatie ontwikkeling voor 2023 bedragen 80.000 euro. Vanuit de organisatie en de deelnemers is een grote wens de richting en strategie op diverse onderdelen opnieuw te bepalen. Nog voor de zomer wil SVHW een start maken met de herijking van de strategie. Hiervoor is aanvullend 55.000 euro geraamd.

2.1.6 Onvoorzien

De post onvoorzien is in de Voorjaarsnota 2023 nog niet vrijgevallen.

2.2 Programma: gegevensbeheer algemeen

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

Gegevensbeheer algemeen	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023		Jaarrekening 2022
Personele kosten	1.144	1.141	1.141		3		764
Kosten automatisering	397	330	397	-68	68		312
Beeldmateriaal	590	513	513		77		522
Kosten kadaster	216	212	212		4		171
Totaal Gegevensbeheer algemeen	2347	2196	2263	-68	151		1769

2.2.1 Automatiseringskosten

De totale automatiseringskosten worden toegerekend aan meerdere programma's op basis van het aantal fte's.

Door externe omstandigheden en de afhankelijkheid van software leverancier(s) gaat de door ontwikkeling van de landelijke voorzieningen en de ontwikkeling/aanpassing van de primaire systemen binnen SVHW langzamer dan verwacht. Hierdoor ontstaat er een incidentele onderschrijding t.o.v. de begroting 2023 van 391.000 euro in totaal.

2.2.2 Beeldmateriaal

De onderschrijding in de Voorjaarsnota 2023 van 77.000 euro ten opzichte van de Begroting 2023 wordt veroorzaakt doordat in de begroting al rekening was gehouden met een nieuwe aanbesteding van het beeldmateriaal waardoor de kosten mogelijk hoger uit zouden vallen. De aanbesteding voor het beeldmateriaal is in 2023 afgerond. Hieruit is gebleken dat de kosten niet zullen stijgen ten opzichte van wat begroot is.

2.3 Programma: Gegevensbeheer BAG

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.

Gegevensbeheer BAG	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023		Jaarrekening 2022
Personele kosten	121	114	120	-6	7		218
Kosten automatisering	120	100	120	-20	20		95
Totaal Gegevensbeheer BAG	241	214	240	-26	27		313

2.3.1 Automatiseringskosten

Zie voor de toelichting paragraaf 2.2.1

2.4 Programma: WOZ, PMA en Herwaardering

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. Het aantal WOZ-bezwaren is in 2023, mede door de toenemende marketing inspanningen van de NCNP bedrijven, meer dan verdubbeld. Dit is een landelijke trend. Dit vraagt extra personele inspanning en innovatieve werkmethodes om de hoeveelheid WOZ-bezwaren op tijd af te handelen en ook de permanente markt analyse en de herwaardering tijdig en met voldoende kwaliteit af te wikkelen. Door de toegenomen WOZ-bezwaren is de verwachting dat ook de proceskosten overeenkomstig zullen stijgen. Ook dit is in lijn met de verwachte landelijke trend. De effecten van proceskosten komen terug in paragraaf 2.5.

WOZ, PMA en herwaardering	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023		Jaarrekening 2022
Personele kosten	1.472	1.222	1.434	-213	250		1.055
Kantoorartikelen	9	7	7		2		8
Abonnementen	26	26	26		0		24
Kosten automatisering	575	477	575	-98	98		452
Ingeleend personeel	642	1.605	1.286	319	-963		785
WOZ kosten derden	632	632	632		0		616
Totaal WOZ, PMA en herwaarder	3.356	3.969	3.962	8	-613		2.942

2.4.1 Personele kosten

De onderschrijding van 250.000 euro in de personele kosten WOZ, PMA en Herwaardering ten opzichte van de Begroting 2023 wordt veroorzaakt door een aantal ontwikkelingen die hieronder worden beschreven:

In de Begroting 2022 is de personele formatie voor domein Productie onderdeel WOZ begroot op 18 fte. De huidige personele formatie per 1 april 2023 bedraagt 14,16 fte.

- Door het niet, of later invullen van vacatures ontstaat er een tijdelijke onderbezetting. Dit leidt tot een lagere personeelslasten van 212.700 euro.

2.4.2 Automatiseringskosten

Zie toelichting bij 2.2.1

2.4.3 Kosten ingeleend personeel

Door een significante toename (verdrievoudiging) van het aantal WOZ-bezwaren in 2023 ten opzichte van eerdere jaren moet extra inhuur plaatsvinden om deze bezwaarschriften tijdig en op een juiste wijze af te wikkelen.

Ook is extra personeel ingehuurd om de bestanden van de gemeente Ridderkerk op te werken naar het kwaliteitsniveau van SVHW. Tegenover deze kosten staan extra opbrengsten.

Daarnaast zorgt het niet tijdig kunnen invullen van vacatures voor een extra vraag voor ingeleend personeel. Tegenover deze kosten staan lagere personele kosten.

In totaal leiden bovenstaande ontwikkeling tot een bijstelling van het budget voor externe inhuur van 963.000 euro.

2.5 Programma: Dienstverlening (Klantcontact, 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.

Klantcontact, Heffingen en Invordering	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023		Jaarrekening 2022
Personele kosten	2.277	2.050	2.237	-187	227		1.910
Abonnementen	12	12	12		0		12
Kosten automatisering	1.199	995	1.199	-204	204		941
Ingeleend personeel	111	68	112	-44	44		63
Telefoonkosten	143	143	143		-		134
Communicatie	28	28	28		-		32
Vervaardigen aanslagen	179	179	179		0		198
Porti aanslagen	341	445	445		-104		312
Controle belastingen	76	59	59		17		57
Advertentiekosten	41	37	37		4		37
Kosten dwanginvordering	295	275	275		20		276
Porti dwanginvordering	45	47	47		-3		47
Proceskostenvergoeding	839	2.567	2.567		-1.728		848
Bankkosten	187	190	190		-2		176
Kosten inlichtingenbureau	13	13	13		-		12
Voorziening oninbare invorderingkst.			-		-		0
Totaal Dienstverlening	5.786	7.106	7.542	-435	-1.321		5.055

2.5.1 Personele kosten

De overschrijding van 227.000 euro in de personele kosten Dienstverlening ten opzichte van de Begroting 2023 wordt veroorzaakt door het open staan van vacatures in 2023 waardoor niet de volledige formatie is bezet.

2.5.2 Automatiseringskosten

Zie voor de toelichting hierop paragraaf 2.2.1

2.5.3 Kosten ingeleend personeel

Doordat de telefonie door eigen personeel in de eerste lijn is opgevangen liggen de inhuurkosten 44.000 euro lager dan begroot voor 2023.

2.5.4 Porti op aanslagen

Ten opzichte van de (gewijzigde) begroting 2023 zijn de portikosten op vervaardigde aanslagen gestegen met 104.000 euro. Dit wordt veroorzaakt door:

1. een toename van het volume van belastingaanslagen en brieven
2. een tariefindexatie.

Ten opzichte van de jaarrekening 2022 liggen de kosten 133.000 hoger.

2.5.5 Controle belastingen

Door de afschaffing van de hondenbelasting bij een deelnemer hoeven er minder controles te worden uitgevoerd. Daarnaast is een verwachte tariefsstijging uitgebleven. Hierdoor verwachten wij 17.000 euro minder aan kosten te maken.

2.5.6 Kosten van dwanginvordering

De onderschijding in de Voorjaarsnota 2023 van 20.000 euro ten opzichte van de Begroting 2023 wordt veroorzaakt doordat in de begroting al rekening was gehouden met een nieuwe aanbesteding van het deurwaarderscontract waardoor de kosten mogelijk hoger uit zouden vallen. De aanbesteding is echter voordeliger uitgevallen waardoor de kosten van dwanginvordering op hetzelfde niveau als in de jaarrekening 2022 liggen. Hierdoor ontstaat een voordelig saldo.

2.5.7 Proceskostenvergoeding

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Voorjaarsnota 2023 een overschrijding verwacht van 1.728.000 euro. Deze overschrijding wordt veroorzaakt door:

- Bijna een verdriedubbeling van het aantal bezwaren door toegenomen activiteiten van NCNP-bureaus;
- De proceskostenvergoeding voor bezwaren per toegekend punt gestegen van € 89 naar € 98 en voor beroepen van € 759 naar € 837.
- De verwachte overschrijding is berekend op basis van de verwachte slagingskans van bezwaren uit het verleden afgezet tegen de aantallen van 2023.

2.6 Opbrengsten

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

Opbrengsten	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023		Jaarrekening 2022
Opbrengst invorderingskosten	2.584	2.584	2.584		-		2.583
Vrijval voorziening oninbare invorderingskst.							104
Rentebaten	0	156	156		-156		2
Bijdragen deelnemers	12.940	12.904	12.904		36		11.089
Doorbelasting kosten aan deelnemers		128	0	128	-128		49
Forfaitaire vergoeding KOTA		32	32		-32		118
Overige opbrengsten	10	10	10		-		34
<i>Mutaties in reserves</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>		<i>-</i>		<i>23</i>
Totaal Opbrengsten	15.534	15.814	15.686	128	-280		14.001

2.6.1 Rentebaten

De banktegoeden van SVHW worden dagelijks afgeroomd naar een rekening courant bij het Ministerie van Financiën. Doordat de rente hierop aan het eind van 2022 is gestegen van rond de 0% naar 2,88% per 31 maart 2023 wordt over de rekening schatkistbankieren een rente opbrengst van 156.000 euro verwacht. Hier was in de begroting nog geen rekening mee gehouden.

2.6.2 Bijdragen deelnemers

De onderschrijving van de deelnemersbijdrage 2023 met 36.000 euro wordt veroorzaakt door een daling van het aantal aanslagregels dat doorbelast kan worden aan de deelnemers. Deze daling wordt o.a. veroorzaakt door het afschaffen van de Diftar en hondenbelasting bij enkele deelnemers.

2.6.3 Doorbelasting kosten aan deelnemers

De extra kosten die SVHW heeft gemaakt voor het opwerken van dat van een deelnemer en de uitvoering van een verbeterplan worden doorbelast aan de deelnemer en het afschaffen van Diftar bij een deelnemer (89.000 euro).

Daarnaast worden de kosten voor de mogelijke toetreding van Drimmelen doorbelast. Het betreft hier €39.000 extra opbrengsten.

2.6.4 Kinderopvangtoeslagaffaire (KOTA)

In de Voorjaarsrapportage 2023 is al rekening gehouden met de compensatie van de uitvoeringskosten van de Kinder Opvang Toeslagaffaire. In de voorjaarsrapportage is 31.500 euro inzake door de deelnemers te claimen forfaitaire vergoeding meegenomen. In 2023 zijn er t/m maart 229 toegewezen

gedupeerden waarvan 56 van het Waterschap en 6 afgewezen gedupeerden waarvan 0 van het Waterschap.

2.7 Totaaloverzicht Voorjaarsnota 2023

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

Totaaloverzicht 2023						
Lasten	Begroting 2023	Prognose	Prognose Structureel	Prognose Incidenteel	Verschil 2023	Jaarrekening 2022
Ondersteuning	3.803	3.797	3.782	16	6	3.802
Gegevensbeheer algemeen	2.347	2.196	2.263	-68	151	1.769
gegevensbeheer BAG	241	214	240	-26	27	313
WOZ, PMA en herwaardering	3.356	3.969	3.962	8	-613	2.942
Dienstverlening	5.786	7.106	7.542	-435	-1.321	5.055
Totaal lasten	15.534	17.283	17.787	-505	-1.749	13.880
Baten						
Opbrengst invorderingskosten	2.584	2.584	2.584	0	0	2.583
voorziening dubieuze debiteuren						104
Bijdragen deelnemers	12.940	12.904	12.904		-36	11.089
Rentebaten	0	156	156		156	2
Overige opbrengsten	10	170	42	128	160	202
<i>Mutaties in reserves</i>	0	0	0	0	0	23
Totaal baten	15.534	15.814	15.686	128	280	14.001
Resultaat	0	-1.469	-2.102	633	-1.469	121

3. Interne controle

3.1 Inleiding

Het dagelijks bestuur is conform artikel 12 en 13 van de gemeenschappelijke regeling SVHW 2015 verplicht zorg te dragen voor de interne toetsing van de getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de beheer handelingen. Daarnaast moet het Dagelijks Bestuur vanwege gewijzigde wet- en regelgeving vanaf de jaarrekening 2023 een rechtmatigheidsverantwoording 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 2023 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.

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

Bij de eindejaar controle wordt op een gegevensgerichte wijze achteraf vastgesteld of rechtmatig is gehandeld en dat de baten, lasten en balansmutaties getrouw zijn weergegeven in zowel de jaarverantwoordingen als de jaarrekening. Hierbij wordt 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 maken, 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 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 de jaarverantwoordingen belastingen en heffingen. In het controleplan wordt hiertussen dan ook onderscheid gemaakt per verantwoordingsdocument 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 uit 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. In de risicoparagraaf is daarnaast nog een risico van 50.000 euro opgenomen voor kosten die betrekking hebben op de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

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 700.000 euro.

Op de balans van SVHW per 31 december 2022 staat naast de algemene reserve nog een bestemmingsreserve Persoonlijk Opleiding Budget van 26.000 euro. In onderstaand overzicht uit de jaarrekening 2022 is de omvang van het eigen vermogen weergegeven:

<u>Eigen vermogen</u>	<u>31-12-2022</u>	<u>31-12-2021</u>
Algemene reserve	700	598
Bestemmingsreserve	26	23
Gerealiseerd resultaat	122	228
totaal	<u>847</u>	<u>849</u>

4.3 Risico inventarisatie

In 2022 is een aangepaste uitvoeringsnotitie Risicomanagement opgesteld. Deze notitie beschrijft de structuur voor het uit te voeren beleid voor 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. Hierover dient op het niveau van directie en Dagelijks Bestuur te kunnen worden beslist. Bij het opvangen van de gevolgen van calamiteiten is het onwenselijk dat de organisatie afhankelijk zou zijn van de besluitvorming van de deelnemers/Algemeen Bestuur. Gelet op genoemde risico's en de behoefte aan continuïteit van de bedrijfsvoering is het gewenst een financiële buffer (algemene reserve) in stand te houden.

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

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

De onderstaande tabel geeft de belangrijkste risico's vanuit de risico inventarisatie. Door het treffen van mitigatie maatregelen is de kans op voordoen van deze risico's sterk verminderd tot laag.

Categorie	Beheersing	Financieel Belang	Kans		Risico score	Toelichting Jaarrekening 2022
Risico		Bedrag x € 1.000	Klasse	%	Bedrag x € 1.000	
Nalatiigheid of onrechtmatig handelen	Verminderen	50	1	10%	5	De risico's zijn in de meeste gevallen beperkt, doordat waar mogelijk verzekeringen zijn afgesloten. Ook hebben wij in de begroting diverse budgetten beschikbaar, bijvoorbeeld om ons eigen risico af te dekken.
Schadeclaims	Overdragen	50	1	10%	5	Het SVHW loopt altijd het risico op schadeclaims. Over het algemeen zijn dit langlopende procedures waarvan de risico's moeilijk in te schatten zijn.
Onderhoud gebouw SVHW	Accepteren	50	1	10%	5	Wij voeren voor onze gebouw planmatig beheer en onderhoud uit. Dit doen wij op basis van actuele inspecties. Echter kan het altijd voorkomen dat onbegroot onderhoud moet plaatsvinden.
Bedrijfsongevallen	Overdragen	25	1	10%	3	Wij hebben hiervoor een verzekering afgesloten. Werkgevers hebben de wettelijke zorgplicht voor de veiligheid van werknemers en die zorgplicht wordt uitgebreid. De werkgever is aansprakelijk voor bedrijfsongevallen en beroepsziekten van werknemers.
Fraude en diefstal	Elimineren	50	1	10%	5	De huidige economische ontwikkelingen kunnen voor medewerkers van het SVHW leiden tot verhoogde prikkelingen of gelegenheden tot het doen van of meewerken aan fraude. Er zijn fysieke en/of administratieve maatregelen genomen (functiescheiding, procesbeschrijvingen). De interne controle richt zich ook op deze zaken.
Afwezigheid personeel wegens ziekte of anderszins (zwangerschaps- en bevalingsverlof, zorgverlof)	Reduceren	75	2	30%	23	Kennis en kunde zijn (tijdelijk) niet beschikbaar waardoor de kwaliteit van de organisatie en de door de organisatie geleverde producten lager worden. Uitgangspunt bij ziekteverzuim is een interne oplossing en geen externe inhuur, afhankelijk van de duur van de afwezigheid en taak.
Vertrek personeel	Reduceren	75	2	30%	23	Als gevolg van vertrek van personeel kunnen er kennis en kunde verloren gaan. Daarnaast is er bij het huidige personeel veel ervaring en kennis van de lokale situatie aanwezig, welke bij vertrek verloren gaat. Dit kan leiden tot inefficiëntie.
ICT	Reduceren	1.000	2	30%	300	Computeruitval kan tot gevolg hebben dat we onze dienstverlening niet meer uitvoeren en onze medewerkers niet meer optimaal kunnen werken. Vooral de laatste tijd zijn bedreigingen van virussen in het nieuws, hetzelfde geldt voor datalekken.
Informatiebeveiliging en cybercrime	Reduceren	1.000	1	10%	100	Informatiebeveiliging is steeds actueler. Er is weliswaar steeds meer aandacht voor, maar het risico wordt ook steeds groter. Denk hierbij aan datalekken. Het SVHW heeft een plan opgesteld hoe men hackers kan weren. Daarbij is ingezoomd op Preventie, Detectie en Eliminatie. Hoe goed je de beveiliging ook op orde hebt, het garandeert niet dat hacken onmogelijk is. Hackers bedenken steeds weer nieuwe mogelijkheden en schade ten gevolge daarvan is niet uitsluitend. Vooral nog is het risico door Het SVHW niet verzekerd.
Loonontwikkelingen	Accepteren	75	3	50%	38	Door de hoge inflatie is het mogelijk dat vanuit de CAO aanvullende looncompensaties worden geëist. Hierdoor zullen de personeelskosten harder stijgen dan wij in de begroting verwacht hadden.
Prijsontwikkelingen	Reduceren	250	3	50%	125	De begroting is zowel aan de baten- als aan de lasten kant gebaseerd op contante prijzen. Per programma maken we bij het opstellen van de begroting een reële en actuele inschatting van de kosten. De hoge inflatie in 2022 van de energiekosten en marktprijzen hebben we zo goed mogelijk proberen in te schatten voor de begroting 2023. Grote onzekerheid heerst hoe de inflatie zich zal ontwikkelen.
Renterisico	Accepteren	25	1	10%	3	Het risico lopen we dat de rente stijgt. Ingeval we dan een nieuwe lening moeten afsluiten (lang of kort), stijgen onze financieringskosten.
Bezwaarschriften	Reduceren	75	4	80%	60	Door de vele bezwaarschriften die worden ingediend moeten hoge proceskostenvergoedingen worden betaald. Deze zijn reeds verwerkt in de begroting, echter is het lastig te schatten naar omvang. Hierdoor dat wij ook een extra bedrag reserveren.
Uittreden van Deelnemers	Accepteren	50	1	10%	5	Risico op verlies van baten bij uittreden van deelnemers uit de GR. Dit is echter goed afgedekt binnen de gemeenschappelijke regeling waarbij frictiekosten worden opgevangen door de uittredende deelnemer.
Totaal		2.850			700	

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:

Beschikbare capaciteit / benodigde capaciteit = $700 / 700 = 1,0$

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.