

---

## Najaarsnota 2023



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

## Versie historie

| Versie | Datum      | Status               | Auteur       | Controle     | Paraaf |
|--------|------------|----------------------|--------------|--------------|--------|
| 0.1    | 10-10-2023 | Concept              | P. Wielaard  | M. Heemskerk |        |
| 0.2    | 10-10-2023 | Concept              | M. de Reus   | M. Heemskerk |        |
| 0.3    | 16-10-2023 | Concept              | M. de Reus   | M. Heemskerk |        |
| 0.4    | 17-10-2023 | Concept              | M. de Reus   | M. Heemskerk |        |
| 0.5    | 25-10-2023 | Concept versie DB/AC | M. Heemskerk |              |        |
| 1.0    | 15-11-2023 | definitief           | M. Heemskerk | AB           |        |

## Inhoudsopgave

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave.....                              | 3  |
| 1. Verslag .....                                | 4  |
| 1.1 Financiële samenvatting .....               | 4  |
| 1.2 Operatie .....                              | 6  |
| 1.2.1 Aanslagoplegging.....                     | 6  |
| 1.3 Realisatie doelstellingen 2023 .....        | 7  |
| 1.3.1 Handhaven van de schaalgrootte .....      | 7  |
| 1.3.2 Basis op orde .....                       | 7  |
| 1.3.3 Organisatie ontwikkeling.....             | 9  |
| 1.3.4 Personeel.....                            | 9  |
| 2. Financiële toelichting (per programma) ..... | 10 |
| 2.1.2 Telefoonkosten .....                      | 12 |
| 2.2 Programma: gegevensbeheer algemeen.....     | 13 |
| 2.2.1 Automatiseringskosten .....               | 13 |
| 2.2.2 Beeldmateriaal.....                       | 13 |
| 2.4.1 Personele kosten .....                    | 15 |
| 2.4.2 Automatiseringskosten .....               | 15 |
| 2.5.1 Personele kosten .....                    | 16 |
| 2.5.4 Kosten communicatie.....                  | 16 |
| 2.5.9 Bankkosten .....                          | 17 |
| 2.6.1 Opbrengst invorderingskosten.....         | 18 |
| 2.6.4 Doorbelasting kosten aan deelnemers.....  | 18 |
| 2.8 Investerings 2023.....                      | 20 |
| 3. Risico's .....                               | 21 |
| 3.1 Financiële risico's .....                   | 21 |
| 3.2 Beschikbare weerstandscapaciteit .....      | 21 |
| 3.3 Risico inventarisatie.....                  | 21 |
| 3.4 Beoordeling weerstandsvermogen.....         | 23 |

## 1. Verslag

### 1.1 Financiële samenvatting

Deze najaarsnota is opgesteld vanuit de werkelijke financiële mutaties tot en met 30 september 2023 en aangevuld met een prognose van de kosten en baten voor het resterende boekjaar 2023. De totale kosten in de Najaarsnota 2023 bedragen 16.786.000 euro.

De totale baten bedragen 16.337.000 euro. Dit resulteert in een nadelig resultaat van 449.000 euro ten opzichte van de '1<sup>e</sup> Wijziging Begroting 2023', die een geprognosticeerd nulresultaat heeft.

Het nadelige resultaat wordt in belangrijke mate veroorzaakt door:

- een overschrijding van de ingeschatte proceskosten van 1.544.000 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 900.000 euro doordat er veel openstaande vacatures zijn geweest;
- een overschrijding van kosten van inhuur personeel voor taxatie, gedingen en adviezen (725.000 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 ( 158.000 euro) in verband met openstaande vacatures;
- een overschrijding van 65.000 euro op kosten organisatieontwikkeling SVHW. Deze kosten hebben voornamelijk betrekking op het herijken van onze strategie;
- de onderschrijding van de automatiseringskosten (375.000 euro) heeft voor het grootste deel 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 88.000 euro lager dan geraamd;
- een overschrijding van porti kosten voor een bedrag van 269.000 euro door prijsindexering van de posttarieven en een hoger volume aan brieven en aanslagbiljetten;
- meer opbrengst invorderingskosten 197.000 euro door een stijging van het aantal dwangbevelen en exploten.
- meer renteopbrengst door stijging van het rentepercentage op schatkistbankieren (476.000 euro);
- een lagere deelnemersbijdrage door een lager aantal objecten en aanslagregels dan geraamd (131.000 euro);
- Extra doorbelaste incidentele kosten aan deelnemers 189.000 euro;
- Een verwachte forfaitaire opbrengst kindertoeslag affaire van 70.000 euro.

Ten opzichte van de raming in de voorjaarsrapportage 2023 is de raming in de najaarsrapportage 2023 circa één miljoen minder negatief. Dit wordt veroorzaakt door:

|                                                     |               |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| Geprognoseerd verlies voorjaarsrapportage           | 1.469 -/-     |
| - Minder personeelskosten                           | 267           |
| - Minder inhuurkosten                               | 187           |
| - Meer portokosten op aanslagen en dwanginvordering | 162 -/-       |
| - Minder proceskostenvergoeding                     | 184           |
| - Meer rentebaten                                   | 320           |
| - Meer opbrengst invorderingskosten                 | 197           |
| - Vrijval post onvoorzien                           | 50            |
| - Overig per saldo                                  | <u>23 -/-</u> |
| Geprognoseerd verlies najaarsrapportage             | 449 -/-       |

Doordat vacatures moeilijk te vervullen waren is de werkelijke bezetting van de formatieplaatsen achtergebleven ten opzichte van wat in de voorjaarsrapportage werd verwacht. Inmiddels zijn er veel vacatures voor het primaire proces weer ingevuld. Er is nog geen rekening gehouden met een onttrekking of dotatie aan de voorziening verlofsparen.

Ook bij het aantrekken van inhuurkrachten bleek dat er onvoldoende mensen op de arbeidsmarkt beschikbaar waren en dat alle belastingkantoren de wel beschikbare mensen proberen te claimen. SVHW ziet, door processen slimmer in te richten, toch kans de vele NCNP – en rechtstreekse WOZ-bezwaren grotendeels tijdig en accuraat af te wikkelen.

Door een grote tariefstijging van de portokosten op aanslagen en dwanginvordering zijn deze kosten ten opzichte van de voorjaarsrapportage met 162.000 euro toegenomen.

De proceskosten worden geraamd op basis van aannames voor:

- Gemiddeld aantal gegronde bezwaren
- Gemiddeld toegekend aantal procespunten op basis waarvan vergoeding wordt toegekend
- Gemiddeld aantal bezwaarmakers dat een deskundigenrapport aanvraagt
- Gemiddeld aantal bezwaarmakers dat in beroep gaat

De werkelijk uitbetaalde vergoeding tot en met september plus de raming voor de komende drie maanden komt 184.000 euro lager uit dan eerder geraamd bij de voorjaarsrapportage.

De banktegoeden van SVHW worden dagelijks afgeroomd naar een rekening courant bij het Ministerie van Financiën. Doordat de rente hierop is gestegen van rond de 0% naar 3,90% per 31 september 2023 wordt over de rekening schatkistbankieren een rente opbrengst van 476.000 euro verwacht. In de voorjaarsrapportage was al wel rekening gehouden met een renteopbrengst, maar was nog geen rekening gehouden met een rente van bijna 4%.

De opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten liggen in de Najaarsnota 2023 197.000 euro hoger dan in de voorjaarsrapportage. De stijging wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal dwangbevelen. Er is nog geen rekening gehouden met een onttrekking of dotatie aan de voorziening dubieuze debiteuren.

De post onvoorzien is in de najaarsrapportage vrijgevallen. In de voorjaarsrapportage was dat niet het geval.

## 1.2 Operatie

### 1.2.1 Aanslagoplegging

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

SVHW heeft zich in de aanloop naar de aanslag oplegging 2023 volop ingezet om het aantal NCNP-bezwaren zoveel mogelijk te beperken. Hiervoor heeft SVHW opnieuw een “taskforce” NCNP-Busters gevormd. We hebben met andere samenwerkingsverbanden en/of belastingkantoren rondom de aanslagoplegging een gezamenlijke mediacampagne opgezet over het zo eenvoudig mogelijk maken van een WOZ-bezwaar

Wij hebben in 2023 in totaal ongeveer 23.000 bezwaren binnen gekregen. Fors meer dan vorig jaar, maar procentueel minder NCNP-bezwaren dan landelijk. Hierdoor zien wij dat onze campagnes hun vruchten hebben afgeworpen. De stijging van bezwaren volgt een landelijke trend. In onderstaande tabel is onze ontwikkeling afgezet tegen het landelijk beeld. Hierbij moet opgemerkt worden dat de landelijke cijfers van april zijn en onze cijfers de meest actuele per 5 september. In oktober vraagt de Waarderingskamer weer gegevens uit en zullen de landelijke cijfers naar verwachting hoger uitvallen.

|                                                                                                           |  |          |         |         |               |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|---------|---------|---------------|--------|--------|
| Bron landelijk: <a href="https://www.waarderingskamer.nl">Staat van de WOZ 2023 (waarderingskamer.nl)</a> |  |          |         |         |               |        |        |
| d.d. 05-09-2023                                                                                           |  | Woningen |         |         | Niet woningen |        |        |
|                                                                                                           |  | 2021     | 2022    | 2023    | 2021          | 2022   | 2023   |
| # bezwaren SVHW                                                                                           |  | 6.459    | 7.024   | 21.908  | 1.052         | 943    | 1.016  |
| # bezwaren landelijk                                                                                      |  | 260.000  | 268.000 | 595.000 | 52.000        | 44.000 | 32.000 |
| % bezwaren SVHW                                                                                           |  | 2,8%     | 3,0%    | 8,4%    | 4,1%          | 3,5%   | 3,5%   |
| % bezwaren landelijk                                                                                      |  | 3,2%     | 3,1%    | 7,2%    | 6,6%          | 5,5%   | 4,5%   |
|                                                                                                           |  |          |         |         |               |        |        |
| # NCNP SVHW                                                                                               |  | 3.219    | 2.720   | 8.715   | 377           | 332    | 391    |
| # NCNP landelijk                                                                                          |  | 119.000  | 121.000 | 265.000 | 21.000        | 18.900 | 12.900 |
| % NCNP SVHW                                                                                               |  | 49,8%    | 38,7%   | 39,8%   | 35,8%         | 35,2%  | 38,5%  |
| % NCNP landelijk                                                                                          |  | 45,7%    | 45,3%   | 49,0%   | 39,7%         | 42,5%  | 41,3%  |
|                                                                                                           |  |          |         |         |               |        |        |
| % bezwaren gehonoreerd SVHW                                                                               |  | 43,1%    | 38,5%   | *       | 47,0%         | 49,0%  | *      |
| % bezwaren gehonoreerd landelijk                                                                          |  | 39,4%    | 38,4%   | *       | 43,1%         | 35,4%  | *      |

Om deze grote hoeveelheid bezwaren (circa 23.000) af te wikkelen hadden wij, en hebben wij nog, een grote behoefte aan extra personele capaciteit. Hiervoor hadden wij al een budget geraamd in de voorjaarsnota 2023 en hebben wij dat in deze najaarsnota geactualiseerd. Doordat wij voorzien dat in 2024 het aantal bezwaren hoger zal blijven liggen verwachten wij ook dan extra capaciteit in te moeten inhuren. Door diverse maatregelen in procesoptimalisatie en door optimalisatie van communicatie uitingen samen met de gemeenten, willen we het aantal bezwaren de jaren na 2024 weer terugbrengen richting de gemiddelde aantallen uit de voorgaande jaren. Hierbij helpt de aanpassing in het belastingplan 2024 van het rijk als dit wordt aangenomen door beide kamers. In dit plan is voorzien in een beperking van de proceskostenvergoeding voor de WOZ en uitbetaling van deze vergoedingen rechtstreeks aan de belanghebbende.

#### Leefgeld Oekraïners

In de voorjaarsnota hebben wij u al meegenomen in de onduidelijkheid die er op dit moment is over het leefgeld van Oekraïners in relatie tot de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Op dit moment is het nog steeds 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. Met name omdat het om beperkte aantallen gaat. SVHW blijft de situatie volgen en blijft de deelnemers informeren.

## 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. Voor Ridderkerk vraagt het opwerken van de gegevens de nodige aandacht van de organisatie. Ook voor de harmonisatie van de verordeningen bij Voorne aan Zee is het belangrijk dat SVHW goed is aangesloten om de uitvoerbaarheid te borgen. Het toetredingsverzoek van het college van de gemeente Drimmelen met ingang van het belastingjaar 2024 heeft geleid tot een tweede wijziging van de gemeenschappelijke regeling 2023. Hiervoor heeft inmiddels een versnelde zienswijze procedure in de diverse vertegenwoordigende organen plaatsgevonden. Voor de toetreding 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. De gemeente Geertruidenberg legt dit najaar een toetredingsverzoek per 1.1.2025 aan de gemeenteraad voor, waardoor het toetredingsproces ruim op tijd kan starten. 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

SVHW is continu bezig om de primaire applicaties te verbeteren. Om de primaire applicaties aan te laten sluiten op de basis registraties of om de applicaties gereed te maken voor nieuwe wetgeving. Daarmee zorgen we ervoor dat de basis voor de applicaties op orde komt en/ of blijft.

In 2023 is de aansluiting van BRK 2.0 op onze belastingapplicatie geïmplementeerd. De wijze waarop het Kadaster gegevens uit de basisregistratie (Basis Registratie Kadaster) aanlevert is vernieuwd en verbeterd. Dit betekent dat er uit de BRK meer gegevens worden aangeleverd die op een nieuwe manier gestructureerd zijn.

Samen met PinkRoccade was SVHW gestart om de applicatie iObjecten door te ontwikkelen. Met de doorontwikkeling 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 gestopt, omdat er op korte termijn geen mogelijkheid is om de applicaties van verschillende leveranciers te koppelen.

SVHW heeft een koppelvlak tussen de BAG en de BGT voor de uitwisseling van geografische informatie gerealiseerd. Op deze manier wordt de samenhang tussen de BAG en de BGT verder versterkt. Altena is als eerste deelnemer aangesloten en enkele gemeenten volgen. Na deze gemeenten wordt dit verder uitgerold bij de deelnemers die hier behoefte aan hebben.

Het managementportaal waarin –terugkerende managementinformatie voor deelnemers wordt uitgewisseld– wordt in 2023 in samenspraak met enkele regiefunctionarissen van deelnemers verbeterd en waar nodig aangevuld.

Er wordt structureel gewerkt aan de verdere digitale toegankelijkheid van de interne en externe portalen van SVHW. Om dit zorgvuldig en veilig in te richten is er voor het NCNP portaal en het onvermogenportaal 2FA (tweevoudige verificatie bij aanmelden) ingericht, waardoor de beveiliging van de informatie toeneemt.

In 2023 is de aansluiting op de basisregistratie van het NHR (Nieuw Handelsregister) van de KvK gerealiseerd. Met deze implementatie is de doorverwerking van gegevens uit het Handelsregister in de belastingapplicatie geborgd. Het verder verwerken van deze informatie in de achterliggende systemen wordt verder doorontwikkeld.

In aanloop naar de aanslagoplegging 2024 worden diverse workflows aangepast om de grote hoeveelheid actuele bezwaren eenvoudiger af te kunnen wikkelen. Denk hierbij ook aan de QR-code op het aanslagbiljet om simpel en gebruikersvriendelijk bezwaar te maken bij SVHW. De aanpassing van workflows maakt onderdeel uit van een breder pakket aan maatregelen om de vele NCNP en rechtstreekse WOZ-bezwaren tijdig en accuraat af te kunnen blijven wikkelen.

#### **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 die in het voorjaar 2024 plaatsvindt 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. Hierbij is gebleken dat niet alle aanbestedingen rechtmatig zijn verlopen. Doordat er een handvol Europese aanbestedingen tegelijk liep, is het in een enkel geval niet gelukt om alle contracten opnieuw Europees aan te besteden zonder dat de bedrijfsvoering in het gedrang kwam. Hierdoor is er een contract onrechtmatig verlengd. Deze zullen wij dan ook toelichten bij de rechtmatigheidsverantwoording in de jaarrekening 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. We maken in 2023 keuzes welke elementen we organisatie breed gebruiken, welke situationeel en hoe we de processen aansturen. De ontwikkeling gaat stapsgewijs, rekening houdend met de operationele druk waar SVHW mee te maken heeft, bijvoorbeeld vanwege de toenemende druk op het bezwarenproces en toetreders. Het doel is om een procesgerichte organisatie met zelforganiserende procesteams te zijn. Als één van de eerste stappen hierin zijn de ondersteunende processen allemaal ondergebracht in het Domein Ondersteuning en de primaire processen zijn onderverdeeld in het domein Heffen en Innen en het Domein Vastgoed. In het najaar 2023 werven we een nieuwe domeinmanager Ondersteuning. Het MT laat zich extern ondersteunen om op een coachende en participatieve manier leiding te geven aan het vervolgproces.

Eind 2023 stellen we de herijkte strategie van SVHW vast, die door en voor de collega's en deelnemers van SVHW is vormgegeven. Deze strategie is de basis en richtinggevend voor de activiteiten, vernieuwing en andere stappen die we de komende jaren moeten uitvoeren. Deze activiteiten leggen we vast en volgen we met een uitvoeringsplan.

### 1.3.4 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. Het is desondanks wel gelukt om de meeste vacatures in het primaire proces voor het einde van 2023 in te 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 Najaarsnota 2023 worden de afwijkingen ten opzichte van de '1<sup>e</sup> Wijziging Begroting 2023' verklaard die groter zijn dan 10.000 euro.

### 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          | 2.157        | 2.474                | -317                 | 304           |    | 2.383             |
| Onderhoud gebouw               | 198            | 198          | 198                  |                      | 0             |    | 123               |
| Nutsvoorzieningen              | 73             | 78           | 78                   |                      | -5            |    | 64                |
| Belastingen                    | 17             | 11           | 11                   |                      | 7             |    | 10                |
| Kantoorartikelen               | 67             | 60           | 60                   |                      | 7             |    | 59                |
| Abonnementen                   | 4              | 6            | 6                    |                      | -1            |   | 6                 |
| Interne faciliteiten           | 22             | 22           | 22                   |                      | -1            |  | 46                |
| Verzekeringen                  | 17             | 16           | 16                   |                      | 2             |  | 16                |
| Kosten salarisverwerking       | 21             | 27           | 27                   |                      | -6            |  | 21                |
| Telefoonkosten                 | 51             | 37           | 37                   |                      | 14            |  | 37                |
| Portikosten algemeen           | 34             | 14           | 14                   |                      | 20            |  | 12                |
| Diensten van derden            | 80             | 111          | 80                   | 32                   | -32           |  | 63                |
| Ingeleend personeel            | 282            | 440          | 282                  | 158                  | -158          |  | 424               |
| Kosten organisatieontwikkeling | 30             | 95           | 30                   | 65                   | -65           |  | 125               |
| Accountantskosten              | 80             | 83           | 80                   | 3                    | -3            |  | 76                |
| Kapitaallasten                 | 315            | 313          | 313                  |                      | 2             |  | 339               |
| Onvoorzien                     | 50             | 0            | 50                   | -50                  | 50            |  | 0                 |
| <b>Totaal Ondersteuning</b>    | <b>3.803</b>   | <b>3.668</b> | <b>3.777</b>         | <b>-109</b>          | <b>136</b>    |  | <b>3.802</b>      |

#### 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 Najaarsnota 2023 zijn berekend op basis van de werkelijke salariskosten tot en met september 2023, vermeerderd met vacatures die naar verwachting nog in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2023 ingevuld gaan worden.

| Cat. | Omschrijving<br>Ondersteuning           | Prognose<br>2023 | Begroting<br>2023 | Jaarrekening<br>2022 |
|------|-----------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------|
|      | <b>LASTEN</b>                           |                  |                   |                      |
| 410  | Lonen en salarissen MT                  | 359              | 427               | 381                  |
| 410  | Lonen en salarissen Ondersteuning       | 895              | 987               | 760                  |
| 410  | Toelagen MT en Ondersteuning            | 33               | 29                | 46                   |
| 411  | Sociale lasten en premies               | 373              | 433               | 342                  |
| 410  | Thuiswerkvergoeding belast              | 10               | 24                | 15                   |
| 410  | Overige belaste vergoedingen            | 61               | 49                | 72                   |
| 410  | Ontvangen uitkering UWV                 | 33-              | -                 | -27                  |
| 412  | Vergoeding gebruik eigen auto           | 17               | 45                | 15                   |
| 412  | Voorziening vacatures                   | 38               | 30                | 31                   |
| 412  | Onbelaste vergoedingen                  | 40               | 26                | 40                   |
| 412  | Overige personeelskosten                | 6                | 5                 | 9                    |
| 413  | Geschenken personeel < € 25             | 2                | 4                 | 3                    |
| 413  | Intermediaire kosten en kosten OR       | 9                | 12                | 11                   |
| 414  | Personeelskosten welke onder WKR vallen | 42               | 55                | 53                   |
| 415  | Arbovoorzieningen en EHBO cursussen     | 17               | 17                | 10                   |
| 415  | Consumpties op de werkvloer             | 2                | 7                 | 4                    |
| 416  | Woon werk verkeer onbelast              | 75               | 85                | 63                   |
| 416  | Opleidingskosten                        | 206              | 215               | 197                  |
| 416  | Inrichting thuiswerkplek                | 5                | 10                | 8                    |
| 711  | dotatie voorziening verlofsparen        |                  |                   | 349                  |
|      | <b>Totaal personele kosten</b>          | <b>2.157</b>     | <b>2.461</b>      | <b>2.383</b>         |

De onderschrijding van 304.000 euro in de personele kosten Ondersteuning ten opzichte van de Begroting 2023 wordt veroorzaakt door een aantal ontwikkelingen dat hieronder wordt toegelicht:

- 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 met aanvullende inhuur van externen;
- De vacature manager Ondersteuning moet nog worden ingevuld en is in deze prognose meegenomen voor één maand;
- Twee ICT vacatures (applicatiebeheerder en data analist) moeten nog worden ingevuld en zijn in deze prognose meegenomen voor een maand in plaats van een heel jaar aan kosten.

De huidige vacatureruimte zorgt in de Najaarsnota 2023 voor een incidentele onderschrijding van de personele kosten van 216.000 euro. De overige personeelslasten zijn 88.000 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 Najaarsnota 2023 incl soc lasten  | -799        |
| Sociale lasten reguliere bezetting 29% ipv 30%   | -44         |
| Salarisverhoging extra periodieken/herwaardering | 31          |
| Overig per saldo                                 | -88         |
| <i>Sub-totaal</i>                                | <i>-900</i> |
| Prognose personele kosten                        | 6.575       |

### 2.1.2 Telefoonkosten

Dit betreft de overige telefoonkosten die geen betrekking hebben op het belverkeer (bv KPN Lokale overheid) . De kosten liggen op het niveau van 2022. In de begroting was rekening gehouden met een kostenstijging, waardoor deze kosten nu 14.000 euro onder de begroting liggen.

### 2.1.3 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 20.000 euro onder de begroting.

### 2.1.4 Diensten van derden

De overschrijving van 32.000 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. Daarnaast zijn kosten gemaakt voor begeleiding van de aanbestedingstrajecten van beeldmateriaal, post- en printcontract, deurwaardersdiensten en telefonie.

### 2.1.5 Kosten ingeleend personeel

Door onderstaande ontwikkelingen ontstaat er in de Najaarsnota 2023 een overschrijding van 158.000 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 73.500 euro (2 dagen in de week over de periode juni t/m december);
- In verband met de mogelijke toetreding van gemeente Drimmelen wordt voor 30 weken een projectleider ingehuurd (49.800 euro) , omdat we dit vanwege de vacatures nu niet intern kunnen invullen;
- Een vacature op ICT gebied bleek moeilijk vervulbaar en wordt ingevuld door inhuur;
- Met ingang van september wordt een Chief Information Security Officer (CISO) ingehuurd (20.900 euro) hetgeen niet was begroot.

De inhuur kan volledig worden gedekt uit vacatureruimte.

### 2.1.6 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 95.000 euro. Vanuit de organisatie en de deelnemers is een grote wens de richting en strategie op diverse onderdelen opnieuw te bepalen. Voor herijking van de strategie is een bureau ingehuurd.

Daarnaast is een bureau ingehuurd voor begeleiding van het managementteam.

### 2.1.7 Onvoorzien

De post onvoorzien van 50.000 euro is in de Najaarsnota 2023 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          | 1.121       | 1.141                | -21                  | 23            |  | 764               |
| Kosten automatisering                 | 397            | 332         | 396                  | -65                  | 65            |  | 312               |
| Beeldmateriaal                        | 590            | 502         | 502                  |                      | 88            |  | 522               |
| Kosten kadaster                       | 216            | 191         | 191                  |                      | 24            |  | 171               |
| <b>Totaal Gegevensbeheer algemeen</b> | <b>2347</b>    | <b>2147</b> | <b>2231</b>          | <b>-86</b>           | <b>200</b>    |  | <b>1769</b>       |

### 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. Daarnaast is binnen SVHW momenteel door vacatures te weinig capaciteit beschikbaar om innovaties in gang te zetten. Hierdoor ontstaat er een incidentele onderschrijding t.o.v. de begroting 2023 van 375.000 euro in totaal.

### 2.2.2 Beeldmateriaal

De onderschrijding in de Voorjaarsnota 2023 van 88.000 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 lager zijn dan was begroot.

## 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            | 101        | 120                  | -20                  | 20            |  | 95                |
| <b>Totaal Gegevensbeheer BAG</b> | <b>241</b>     | <b>215</b> | <b>240</b>           | <b>-25</b>           | <b>26</b>     |  | <b>313</b>        |

### 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 stijgen ook de proceskosten overeenkomstig. Ook dit is in lijn met de 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          | 1.145        | 1.456                | -311                 | 327           |  | 1.055             |
| Kantoorartikelen                        | 9              | 14           | 14                   |                      | -5            |  | 8                 |
| Abonnementen                            | 26             | 31           | 31                   |                      | -4            |  | 24                |
| Kosten automatisering                   | 575            | 481          | 575                  | -94                  | 94            |  | 452               |
| Ingeleend personeel                     | 642            | 1.367        | 1.030                | 337                  | -725          |  | 785               |
| WOZ kosten derden                       | 632            | 632          | 632                  |                      | -0            |  | 616               |
| <b>Totaal WOZ, PMA en herwaardering</b> | <b>3.356</b>   | <b>3.669</b> | <b>3.738</b>         | <b>-68</b>           | <b>-313</b>   |  | <b>2.942</b>      |

#### **2.4.1 Personele kosten**

De personele kosten WOZ, PMA en Herwaardering onderschrijden de Begroting 2023 met 327.000 euro:

- Doordat diverse functies niet het gehele jaar zijn ingevuld in 2023 ontstaan lagere personeelslasten dan begroot. Deze functies zijn tijdelijk intern opgevangen en met aanvullende inhuur van externen;
- De vacature taxateur niet woningen moet nog worden ingevuld en is in deze prognose meegenomen voor één maand;

#### **2.4.2 Automatiseringskosten**

Zie toelichting bij 2.2.1

#### **2.4.3 Kosten ingeleend personeel**

Door een significante toename 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.

Voor de nog openstaande koppeling BAG/WOZ niet-woningen zal in het vierde kwartaal eenmalig extra inhuur plaats vinden.

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 725.000 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 | Vershil 2023  |  | Jaarrekening 2022 |
|----------------------------------------|----------------|--------------|----------------------|----------------------|---------------|--|-------------------|
| Personele kosten                       | 2.277          | 2.038        | 2.270                | -232                 | 239           |  | 1.910             |
| Abonnementen                           | 12             | 12           | 12                   |                      | 0             |  | 12                |
| Kosten automatisering                  | 1.199          | 1.003        | 1.199                | -196                 | 196           |  | 941               |
| Ingeleend personeel                    | 111            | 47           | 111                  | -65                  | 65            |  | 63                |
| Telefoonkosten                         | 143            | 143          | 143                  |                      | -0            |  | 134               |
| Communicatie                           | 28             | 10           | 10                   |                      | 18            |  | 32                |
| Vervaardigen aanslagen                 | 179            | 198          | 198                  |                      | -19           |  | 198               |
| Porti aanslagen                        | 341            | 558          | 558                  |                      | -217          |  | 312               |
| Controle belastingen                   | 76             | 61           | 61                   |                      | 15            |  | 57                |
| Advertentiekosten                      | 41             | 50           | 50                   |                      | -9            |  | 37                |
| Kosten dwanginvordering                | 295            | 261          | 261                  |                      | 34            |  | 276               |
| Porti dwanginvordering                 | 45             | 97           | 97                   |                      | -52           |  | 47                |
| Proceskostenvergoeding                 | 839            | 2.382        | 839                  | 1.544                | -1.544        |  | 848               |
| Bankkosten                             | 187            | 207          | 207                  |                      | -20           |  | 176               |
| Kosten inlichtingenbureau              | 13             | 20           | 20                   |                      | -7            |  | 12                |
| Voorziening oninbare invorderingkst.   |                |              | -                    |                      | -             |  | 0                 |
| <b>Totaal Dienstverlening</b>          | <b>5.786</b>   | <b>7.087</b> | <b>6.036</b>         | <b>1.051</b>         | <b>-1.301</b> |  | <b>5.055</b>      |

### 2.5.1 Personele kosten

De onderschrijding van 239.000 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 65.000 euro lager dan begroot voor 2023.

### 2.5.4 Kosten communicatie

In de begroting was € 12.500 geraamd voor een training Klare taal. Deze training heeft niet plaats gevonden. In totaal zijn de kosten Communicatie 18.000 euro lager dan geraamd.

### 2.5.5 Vervaardigen aanslagen en porti op aanslagen

Ten opzichte van de (gewijzigde) begroting 2023 zijn kosten van vervaardigen aanslagen gestegen met 19.000 euro en de portokosten op vervaardigde aanslagen met 217.000 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 portokosten 246.000 euro hoger.

#### **2.5.6 Controle belastingen**

Door de afschaffing van de hondenbelasting bij een deelnemer hoeven er minder controles te worden uitgevoerd. Daarnaast is een verwachte tariefstijging uitgebleven. Hierdoor zijn de kosten 15.000 euro lager dan begroot.

#### **2.5.7 Kosten van dwanginvordering en Porti op aanmaningen / dwangbevelen**

De onderschrijding kosten dwanginvordering van 34.000 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. Daarnaast zijn minder dossiers bij de deurwaarder aangeleverd. Hierdoor ontstaat een voordelig saldo.

Door indexatie van de porti tarieven zijn de kosten van porti ondanks de dalende aantallen toch gestegen met 52.000 euro.

#### **2.5.8 Proceskostenvergoeding**

Op de kosten die betrekking hebben op proceskostenvergoeding wordt in de Najaarsnota 2023 een overschrijding verwacht van 1.544.000 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.
- Een verwachte toename van het aantal beroepen van circa 170 naar 300 per jaar;
- De verwachte overschrijding is berekend op basis van de verwachte slagingskans van bezwaren uit het verleden afgezet tegen de aantallen van 2023.

#### **2.5.9 Bankkosten**

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

## 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 | Vershil 2023 |                                                                                     | Jaarrekening 2022 |
|-----------------------------------------------|----------------|---------------|----------------------|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Opbrengst invorderingskosten                  | 2.584          | 2.781         | 2.781                |                      | -197         |  | 2.583             |
| Vrijval voorziening oninbare invorderingskst. |                |               |                      |                      |              |                                                                                     | 104               |
| Rentebaten                                    | 0              | 476           | 476                  |                      | -476         |  | 2                 |
| Bijdragen deelnemers                          | 12.940         | 12.809        | 12.809               |                      | 131          |  | 11.089            |
| Doorbelasting kosten aan deelnemers           |                | 189           |                      | 189                  | -189         |                                                                                     | 49                |
| Forfaitaire vergoeding KOTA                   |                | 70            |                      | 70                   | -70          |                                                                                     | 118               |
| Overige opbrengsten                           | 10             | 13            | 10                   | 3                    | -3           |  | 34                |
| <i>Mutaties in reserves</i>                   | 0              | 0             | -                    |                      | -            |  | 23                |
| <b>Totaal Opbrengsten</b>                     | <b>15.534</b>  | <b>16.337</b> | <b>16.076</b>        | <b>262</b>           | <b>-804</b>  |  | <b>14.001</b>     |

### 2.6.1 Opbrengst invorderingskosten

De opbrengsten die gerelateerd zijn aan invorderingsactiviteiten liggen in de Najaarsnota 2023 197.000 euro hoger dan begroot. De stijging wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal dwangbevelen. Er is nog geen rekening gehouden met een onttrekking of dotatie aan de voorziening dubieuze debiteuren.

### 2.6.2 Rentebaten

De banktegoeden van SVHW worden dagelijks afgeroomd naar een rekening courant bij het Ministerie van Financiën. Doordat de rente hierop is gestegen van rond de 0% naar 3,90% per 31 september 2023 wordt over de rekening schatkistbankieren een rente opbrengst van 476.000 euro verwacht. Hier was in de begroting nog geen rekening mee gehouden.

### 2.6.3 Bijdragen deelnemers

De prognose bijdragen van deelnemers is gebaseerd op het meest recente volume (aantallen). De onderschrijding van de deelnemersbijdrage 2023 met 131.000 euro wordt veroorzaakt door een daling van het aantal aanslagregels dat doorbelast kan worden aan de deelnemers. Deze daling wordt o.a. veroorzaakt doordat bij de gemeente Ridderkerk ten onrechte Diftar was geraamd en een deelnemer de hondenbelasting heeft afgeschaft. Daarnaast was in de begroting een stijging van het aantal objecten met 1 % geraamd t.o.v. de jaarrekening 2022, maar de werkelijke aantallen liggen lager.

### 2.6.4 Doorbelasting kosten aan deelnemers

De extra kosten die SVHW heeft gemaakt voor het opwerken van de kwaliteit van data van een deelnemer en de uitvoering van een verbeterplan worden doorbelast aan de deelnemer. Tevens zijn kosten doorbelast voor het afschaffen van Diftar bij een deelnemer en voor de extra werkzaamheden i.v.m. onjuist vastgestelde OZB tarieven.

Daarnaast worden de kosten voor de toetreding van Drimmelen doorbelast.  
De totale verwachte doorbelasting van kosten aan deelnemers bedraagt 189.000 euro.

## 2.6.5 Kinderopvangtoeslagaffaire (KOTA)

In de Najaarsrapportage 2023 is al rekening gehouden met de compensatie van de uitvoeringskosten van de Kinder Opvang Toeslagaffaire. In de rapportage is 70.000 euro inzake door de deelnemers te claimen forfaitaire vergoeding meegenomen. In 2023 zijn er t/m september:

- 584 toegewezen gedupeerden waarvan 360 van het Waterschap
- 86 afgewezen gedupeerden waarvan 63 van het Waterschap.

## 2.7 Totaaloverzicht Najaarsnota 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          | 3.668         | 3.777                | -109                 | 136           | 3.802             |
| Gegevensbeheer algemeen         | 2.347          | 2.147         | 2.231                | -86                  | 200           | 1.769             |
| gegevensbeheer BAG              | 241            | 215           | 240                  | -25                  | 26            | 313               |
| WOZ, PMA en herwaardering       | 3.356          | 3.669         | 3.738                | -68                  | -313          | 2.942             |
| Dienstverlening                 | 5.786          | 7.087         | 6.036                | 1.051                | -1.301        | 5.055             |
| <b>Totaal lasten</b>            | <b>15.534</b>  | <b>16.786</b> | <b>16.023</b>        | <b>763</b>           | <b>-1.252</b> | <b>13.880</b>     |
| <b>Baten</b>                    |                |               |                      |                      |               |                   |
| Opbrengst invorderingskosten    | 2.584          | 2.781         | 2.781                | 0                    | 197           | 2.583             |
| voorziening dubieuze debiteuren |                |               |                      |                      |               | 104               |
| Bijdragen deelnemers            | 12.940         | 12.809        | 12.809               |                      | -131          | 11.089            |
| Rentebaten                      | 0              | 476           | 476                  |                      | 476           | 2                 |
| Overige opbrengsten             | 10             | 271           | 10                   | 262                  | 261           | 202               |
| <i>Mutaties in reserves</i>     | 0              | 0             | 0                    | 0                    | 0             | 23                |
| <b>Totaal baten</b>             | <b>15.534</b>  | <b>16.337</b> | <b>16.076</b>        | <b>262</b>           | <b>804</b>    | <b>14.002</b>     |
| <b>Resultaat</b>                | <b>0</b>       | <b>-449</b>   | <b>53</b>            | <b>-501</b>          | <b>-449</b>   | <b>122</b>        |

---

## 2.8 Investerings 2023

Op basis van de Financiële verordening 2021 moet het Algemeen Bestuur de investeringskredieten autoriseren. Afwijkingen van de investeringskredieten groter dan 10.000 moeten in deze najaarsnota worden toegelicht.

In de gewijzigde begroting 2023 was geen bedrag voor investeringen opgenomen.

In het kader van verduurzaming is het kantoorpand in 2023 voorzien van LED verlichting voor een bedrag van € 55.500. Daarnaast was het noodzakelijk te investeren in laptops en beeldschermen en geheugenuitbreiding voor een bedrag van € 54.500.

Totaal wordt in deze najaarsnota een investeringsbudget van € 110.000 aangevraagd.

## 3. Risico's

### 3.1 Financiële risico's

De ontwikkeling van proceskostenvergoeding is onzeker. In de begroting 2023 was een bedrag toegevoegd aan de exploitatiebegroting aangezien de toename van WOZ bezwaren ingediend door NCNP bureaus structureel bleek. Ondanks alle inspanningen is het aantal NCNP bezwaren toch fors toegenomen.

### 3.2 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 verrekend 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.

### 3.3 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.

| Categorie                                                                                          | Beheersing | Financieel Belang | Kans   |     | Risico score     | Toelichting najaarsrapportage 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|--------|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico                                                                                             |            | Bedrag x € 1.000  | Klasse | %   | Bedrag x € 1.000 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nalatigheid of onrechtmatig handelen                                                               | Verzekeren | 100               | 1      | 10% | 10               | 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 | 100               | 1      | 10% | 10               | 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 | 100               | 1      | 10% | 10               | 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                                                                                 | Verzekeren | 50                | 1      | 10% | 5                | 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 beroepsziektes van werknemers.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Fraude en diefstal                                                                                 | Elimineren | 50                | 1      | 10% | 5                | De huidige economische ontwikkelingen kunnen voor medewerkers van het SVHW leiden tot verhoogde prikkels 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 bevallingsverlof, zorgverlof) | Reduceren  | 150               | 2      | 30% | 45               | 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  | 150               | 3      | 50% | 75               | 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  | 750               | 2      | 30% | 225              | 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  | 750               | 2      | 30% | 225              | 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 uit te sluiten. Voorsnog is het risico door Het SVHW niet verzekerd. |
| Loonontwikkelingen                                                                                 | Accepteren | 100               | 3      | 50% | 50               | Door de hoge inflatie is het mogelijk dat vanuit de CAO aanvullende looncompensaties worden geeist. Hierdoor zullen de personeelskosten harder stijgen dan wij in de begroting verwacht hadden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Prijsontwikkelingen                                                                                | Reduceren  | 150               | 3      | 50% | 75               | De begroting is zowel aan de baten- als aan de lastenkant 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 energielasten 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 financieringslasten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bezwaarschriften & Beroep                                                                          | Reduceren  | 200               | 4      | 80% | 160              | 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 | 100               | 1      | 10% | 10               | 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 uittredend deelnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nieuwe wet en regelgeving                                                                          | Reduceren  | 250               | 1      | 10% | 25               | Het risico dat wij onvoldoende voorbereid zijn op de invoering van nieuwe wet- en regelgeving waardoor wij onvoorziene kosten moeten maken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Totaal                                                                                             |            | 3.025             |        |     | 933              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### 3.4 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:

$$\text{Beschikbare capaciteit} / \text{benodigde capaciteit} = 700 / 933 = 0,75$$

Voor de beoordeling van het weerstandsvermogen wil SVHW uitkomen op een waarde tussen de 1,0 en 1,4. Daar zitten wij in deze najaarsrapportage voor het eerst onder.

Wanneer de geïnterpreteerde risico's de bovengrens van € 700.000 structureel overschrijden legt het Dagelijks Bestuur een plan voor dat gericht is op het aanvullen van de Algemene reserve tot het bedrag uit hoofde van het benodigd weerstandsvermogen. Als de risico's meerjarig de algemene reserve overstijgen komt er een voorstel. Op dit moment is dit nog niet aan de orde.