

# Vergadering Algemeen Bestuur

**Agenda voor de vergadering van het algemeen bestuur van het SaBeWa Zeeland op 18 december 2020 in het waterschapskantoor te Terneuzen om 09:00 uur (kamer 4.17)**

1. Opening en mededelingen
2. Vaststelling van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur van 12 juni 2020 (*ter vaststelling*)
3. Bestuursrapportage 2020 (*ter kennisname*)
4. Ontwikkelingen 2021 (*ter bespreking*)
5. Vergaderschema 2021 (*ter vaststelling*)
6. W.v.t.t.k. en rondvraag
7. Sluiting

# Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Verslag van de vergadering van het algemeen bestuur van het SaBeWa Zeeland op 12 juni 2020 om 09:00 uur in het waterschapskantoor te Terneuzen, kamer 4.17

Naam	Deelnemer	Aanwezig	Afwezig
Wethouder Herselman	Kapelle	X	
Wethouder Totté	Hulst	X	
Wethouder Witkam	Borsele	X	
Wethouder Werkman	Sluis	X	
Wethouder Van Hulle	Terneuzen	X	
Wethouder Hoek	Tholen		X
Wethouder Verburg	Reimerswaal	X	
Wethouder Pille	Goes	X	
De heer Steijaert	Waterschap		X
Mevrouw van de Wijnckel	Directeur Sabewa	X	
Mevrouw de Visser – den Hartog	Bestuurssecretaris	X	

## 1. Opening en mededelingen

- De heer Herselman opent de vergadering en heet iedereen welkom. Bijzonder welkom aan wethouder Pille, die door het College van B&W van de gemeente Goes als nieuw AB lid voor Sabewa Zeeland is benoemd.
- Mevrouw Van de Wijnckel deelt mee dat Sabewa Zeeland zo goed mogelijk anticipeert op de Coronacrisis. Dit gaat goed, we kijken nu hoe de toekomst eruit gaat zien.
- De heer Herselman geeft aan dat hij een agendapunt wil toevoegen na agendapunt 6, over de belasting en invordering in de aankomende tijd.
- De heer van Hulle wil twee dingen benoemen. Hij geeft aan dat het lang geleden is dat het AB van Sabewa Zeeland bij elkaar is geweest. Er zijn twee vergaderingen niet doorgegaan door gebrek aan agendapunten. Hij vindt het belangrijk dat het AB wat frequenter bij elkaar komt.
- De heer van Hulle geeft daarnaast aan dat hij via de Begeleidingscommissie één en ander meegekregen heeft over de discussie die heeft gespeeld rondom de verschillende interpretaties van financiële stukken door Waterschap en gemeenten. Hij maakt zich hier zorgen over. De heer Herselman geeft aan dat dit inderdaad een moeizaam proces is geweest en dat dit proces ook geëvalueerd is. Het Algemeen Bestuur geeft aan hierover graag in gesprek te gaan in een vergadering waar ook het Waterschap bij aanwezig is.

## 2. Vaststellen van de notulen van het algemeen bestuur van 27 september 2019

De notulen van de vergadering van 27 september 2019 worden ongewijzigd vastgesteld.

## 3. Voorstel tot vaststelling van de jaarstukken 2019 (ter besluitvorming)

De heer Herselman geeft aan dat de jaarstukken 2019 ter besluitvorming voorliggen. Het Algemeen Bestuur stelt de jaarstukken 2019 vast.

## 4. Voorstel tot vaststelling van het resultaat 2019 (ter besluitvorming)

De heer Herselman geeft aan dat er discussie is geweest over de verdeling van het resultaat 2019. Daarom heeft het DB besloten Deloitte een berekening van de verdeling te laten maken. De berekening van de verdeling zoals deze er nu ligt, is uitgevoerd door Deloitte. Sabewa Zeeland zal voor de toekomst kijken naar de verdeling en hoe zij deze transparant kan maken voor alle deelnemers. Het algemeen bestuur van Sabewa Zeeland stelt het resultaat 2019 vast.

**5. Voorstel tot vaststelling van de programmabegroting 2021 en meerjarenraming 2022-2024 (ter besluitvorming)**

De heer Herselman geeft aan dat na het verzenden van de programmabegroting 2021 en meerjarenraming 2022-2024 nog een aanvullende brief is gestuurd met een extra taakstelling. De heer Totté geeft aan dat er verschillende zienswijzen zijn ingediend. De meeste zienswijzen zijn positief, mits de taakstelling wordt opgenomen. Het Waterschap heeft ook een zienswijze ingediend. Wat wordt hiermee gedaan? De heer Herselman geeft aan dat de taakstelling wordt opgenomen, waardoor aan de meeste zienswijzen is voldaan. De zienswijze van het Waterschap wordt ter kennisgeving aangenomen. Het AB lid namens het Waterschap is niet aanwezig in de vergadering, waardoor de zienswijze niet verder toegelicht kan worden. Het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland gaat akkoord met de vaststelling van de programmabegroting 2021 en meerjarenraming 2022-2024.

**6. Voorstel tot vaststelling van de financiële verordening (ter besluitvorming)**

De heer Herselman geeft aan dat er een kleine aanpassing in de financiële verordening wordt voorgesteld. Het Algemeen Bestuur gaat akkoord met de aanpassing van de financiële verordening.

**7. Belasting en invordering m.b.t. Coronacrisis**

De heer Herselman geeft aan dat er vanuit een taakgroep van de VRZ een inventarisatie is geweest m.b.t. wensen voor aanslagoplegging en invordering. Vanuit de taakgroep wordt gepleit om voor heel Zeeland grotendeels hetzelfde beleid te hebben qua uitsteldata en invorderingsmomenten. De Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland denkt hier ook over na. Het voorstel dat nu gedaan is, bestaat uit drie onderdelen:

- Het opleggen van aanslagen wordt weer opgestart. Dit gaat voornamelijk om restanten van combi-kohieren.
- Uitstel van belastingbetaling wordt verlengd naar 1 september 2020. Dit geldt ook voor de aanslagbiljetten die per 30-06-2020 worden verzonden.
- De toeristenbelasting 2019 wordt opgelegd met dagtekening 31 augustus 2020. Voor 2020 worden geen voorlopige aanslagen toeristenbelasting opgelegd. In het eerste kwartaal 2021 volgt direct de definitieve aanslag toeristenbelasting.

Dit voorstel komt grotendeels overeen met de werkwijze van de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland. Het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland gaat akkoord met dit voorstel en geeft aan uniformiteit in Zeeland hierin belangrijk te vinden.

**8. W.v.t.t.k. en rondvraag**

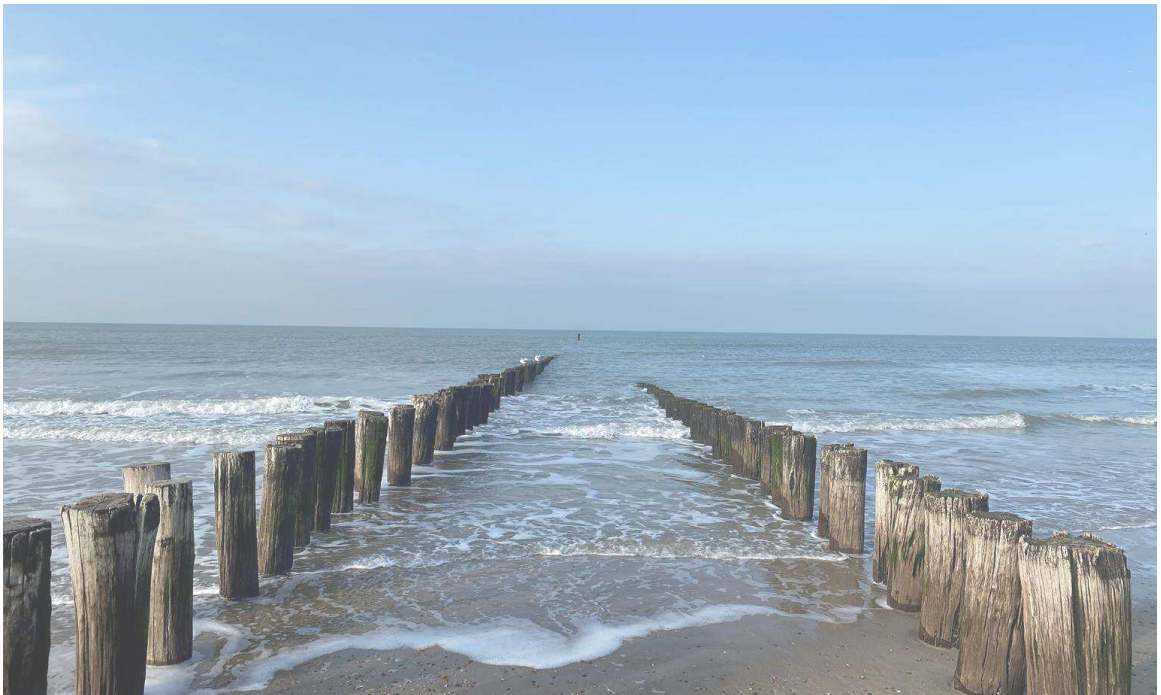
De heer Werkman geeft aan dat er vanuit zijn gemeenteraad een vraag gekomen is of de bevindingen van de accountant ook toegestuurd kunnen worden aan de gemeenteraden en de Algemene Vergadering van het Waterschap. Dit is ook een advies dat de VZG geeft in haar rapport 'Aanpak voor een goede samenwerking tussen gemeenten en gemeenschappelijke regelingen'. Mevrouw van de Wijnckel geeft aan dat zij dit gaat doen.

**9. Sluiting**

De heer Herselman sluit de vergadering en bedankt een ieder voor de inbreng.

# Bestuursrapportage

januari – juli 2020



Datum: 14 september 2020

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
2.	Financiën .....	4
2.1	Personeel.....	4
2.1.1	Personele kosten.....	4
2.1.2	Formatie.....	5
2.1.3	Verzuim.....	5
2.1.4	Ontwikkeling personeel .....	5
2.1.5	Externe inhuur .....	6
2.2	Automatisering.....	6
2.3	Interne dienstverlening/Overhead .....	7
2.4	Waarderen .....	7
2.5	Heffen .....	9
2.6	Innen.....	9
3.	Klantcontacten .....	10
3.1	Telefoon.....	10
3.2	Klachten.....	11
4.	Projecten.....	12
4.1	Project gebruikersoppervlakte .....	12

## 1. Inleiding

Voor u ligt de bestuursrapportage van SaBeWa Zeeland over de periode 1 januari tot en met 31 juli 2020. Deze rapportage beperkt zich tot de bedrijfsvoering van SaBeWa Zeeland. De belastingrapportage worden ieder kwartaal apart aangeboden aan de deelnemers.

In deze bestuursrapportage wordt u meegenomen in de ontwikkelingen van de afgelopen periode en wordt een doorkijk voor heel 2020 gegeven. In hoofdstuk 2 gaan we in op de diverse onderdelen van de bedrijfsvoering, met een inhoudelijke en financiële toelichting. In hoofdstuk 3 gaan we in op de dienstverlening van Sabewa Zeeland. Uiteraard heeft afgelopen periode bij Sabewa Zeeland in het teken gestaan van COVID-19 en de gevolgen voor het personeel en de bedrijfsvoering. Vanaf maart hebben alle medewerkers vanuit huis gewerkt. In de beginweken van het coronavirus hebben we enkel via de e-mail contact gehad met burgers om de veiligheid van de medewerkers te garanderen. Na enkele weken is de front-office weer open gegaan en konden burgers ons zowel telefonisch als per e-mail bereiken.

De interne processen zijn blijven doorlopen, waarbij door de teamleiders veel aandacht is gegeven aan het proces in de gehele keten. Medewerkers hebben naar mogelijkheden gezocht om goed samen te werken. Om burgers en ondernemers tegemoet te komen in de impact van het corona-virus, is het invorderingsproces tot 1 september 2020 stopgezet. De belastingaanslagen zijn, met uitzondering van de definitieve aanslag toeristenbelasting 2019, volgens planning verstuurd. Dit heeft de organisatie de mogelijkheid geboden om controles uit te voeren en achterstanden in te lopen, wat een positieve invloed heeft op de kwaliteit van het werk.

We hebben de afgelopen tijd afscheid genomen van enkele collega's die (vervroegd) met pensioen gingen. De werving voor nieuwe medewerkers is digitaal ingericht zodat we toch nieuwe medewerkers konden werven. In juli zijn 4 enthousiaste medewerkers gestart, die door de gehele organisatie worden ingezet om zo hun ontwikkeling verder in gang te zetten.

Door middel van een enquête is aan de medewerkers gevraagd hoe zij de maatregelen in verband met COVID-19 ervaren. We zien dat medewerkers tevreden zijn met de huidige werksituatie. Dit uit zich ook in positieve zin in het ziekteverzuim de afgelopen periode. Voor de toekomst wordt samen met de medewerkers gezocht naar een goede manier van tijd- en plaats onafhankelijk werken.

Het najaar van 2020 komt in het teken te staan van het opstarten van het invorderingsproces, het versturen van de bedrijvenaanslagen, het afdoen van de WOZ-bezwaren en het voorbereiden van het taxatieproces voor de aanslagen 2021. Verder loopt het project voor taxeren op gebruiksoppervlakte. Daar wordt later in deze rapportage inhoudelijk op ingegaan.

## 2. Financiën

In de onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de begroting 2020 en de prognose 2020 die op basis van de eerste 7 maanden van dit jaar is gemaakt.

De taakstelling van € 9.613,- (als gevolg van overschrijding VZG-norm) zoals deze in de vergadering van september 2019 is opgelegd, is verwerkt in zowel de begroting als in de prognose voor het gehele jaar.

Lagere kosten zijn aangeduid als een +, hogere kosten zijn aangeduid als een -.

	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
Personeel:			
<i>Lonen en salarissen</i>	€ 3.371.367	€ 3.050.000	€ 321.367
<i>Overige personeelskosten</i>	€ 60.719	€ 115.619	€ -54.900
Automatisering	€ 779.040	€ 904.040	€ -125.000
Interne Dienstverlening	€ 696.392	€ 794.755	€ -98.363
Directe kosten Waarderen	€ 413.930	€ 428.500	€ -14.570
Directe kosten Heffen	€ 84.300	€ 74.400	€ 9.900
Directe kosten en opbrengsten Innen	€ -592.613	€ -464.463	€ -128.150
Overige kosten	€ 65.000	€ 65.000	€ 0
<b>Totaal</b>	<b>€ 4.878.135</b>	<b>€ 4.967.851</b>	<b>€ -89.716</b>

In de bovenstaande tabel zijn de personeelskosten, automatiseringskosten en interne dienstverlening niet verdeeld over de verschillende programma's. Deze verdeling wordt aan het einde van het jaar gemaakt op basis van de in de begroting vastgestelde verdeelsleutels. Hiervoor is gekozen omdat de verdeling naar kostensoort meer inzicht geeft in de bedrijfsvoering van Sabewa Zeeland.

In de onderliggende paragrafen wordt per onderdeel een toelichting gegeven op de prognose over 2020.

### 2.1 Personeel

#### 2.1.1 Personele kosten

De financiën laten het volgende beeld zien:

Personeel	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
<i>Salariskosten</i>	€ 3.371.367	€ 3.050.000	€ 321.367
<i>Overige personeelskosten</i>	€ 60.719	€ 115.619	€ -54.900
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.432.086</b>	<b>€ 3.165.619</b>	<b>€ 266.467</b>

*Toelichting:*

Wij verwachten dat de salariskosten lager uitvallen dan de begroting 2020. Daarmee blijven de

personele kosten op het niveau van 2019. In het onderdeel formatie wordt hierop een toelichting gegeven.

De overige personeelskosten laten ten opzichte van de begroting een stijging zien van ca. € 50.000,-. Deze verhoging is het gevolg van hogere kosten voor uitbesteed werk voor de totstandkoming van de jaarrekening, begroting en rapportages. Deze kosten worden deels gecompenseerd door het vervallen van de kosten uit de dienstverleningsovereenkomst Financiën met het Waterschap.

### 2.1.2 Formatie

Het aantal formatie-eenheden per 1 januari 2020 is begroot op 47,66 fte's met daarbij de volgende verdeling:

	Begroot per 1 januari 2020	Bezetting per 31 augustus 2020	Jaarrekening 2019
Totaal	47,66 fte	43,78 fte	45,54 fte

*Toelichting:*

Zoals uit de tabel blijkt is de werkelijke bezetting per 31 augustus lager dan begroot. Deze terugloop in formatie wordt voor een klein deel aangevuld door inhuur van externe medewerkers. Door verloop van personeel worden er in het laatste kwartaal nog vacatures geplaatst (o.a. voor ondersteuning bestuur en een taxateur).

Ook zijn de personeelskosten over het algemeen gedaald. Er is een natuurlijk verloop van medewerkers in hoge salarisschalen, waarbij de vervanging in lagere salarisschalen zit.

### 2.1.3 Verzuim

Het verzuimpercentage laat ten opzichte van 2019 een duidelijke verlaging zien, een trend die zich het tweede kwartaal voortzet. Er is aandacht voor ziekteverzuim. Leidinggevenden gaan frequent in gesprek met de medewerkers en zoeken naar mogelijkheden om ziekteverzuim te voorkomen.

Verzuimpercentage:

	2019	t/m 1e kwartaal 2020	t/m 2e kwartaal 2020
Totaal	3,73%	2,84%	2,25%

Ook de frequentie van het ziekmelden laat een verbetering zien:

Aantal	2019	t/m 1e kwartaal 2020 omgerekend naar jaarbasis	t/m 2e kwartaal 2020 omgerekend naar jaarbasis
Totaal	1,22	0,77	0,47

### 2.1.4 Ontwikkeling personeel

In €	Begroting	Prognose
Opleidingen	€ 32.419	€ 32.419



### Toelichting:

Door het coronavirus zijn opleidingen veelal stil komen te liggen. De nieuwe medewerkers hebben een basiscursus gehad op locatie. In de zomer 2020 worden ontwikkelgesprekken gevoerd met medewerkers. Hierin worden de ontwikkelbehoefte en opleidingsbehoefte geschetst. In het laatste kwartaal van 2020 worden de opleidingen vervolgd. Voor 2021 wordt gezocht naar mogelijkheden om een ontwikkeltraject op te zetten in het kader van de organisatiecultuur voor alle medewerkers.

#### 2.1.5 Externe inhuur

Zoals al aangegeven in paragraaf 2.1.1 wordt de verhoging van de overige personeelslasten veroorzaakt door hogere inhuur dan begroot. Bij de totstandkoming van de jaarrekening 2019 en de begroting 2021 is gebruik gemaakt van externe inhuur. Ook voor de begroting 2022 en de jaarrekening 2020 is een externe medewerker aangetrokken voor gemiddeld 1 dag in de week ter ondersteuning van de financieel adviseur. Daarentegen is de dienstverleningsovereenkomst met het Waterschap aangepast waarbij geen gebruik meer wordt gemaakt van de financieel adviseur van het Waterschap.

Indicator	Naam	Eenheid	B 2020	Prognose 2020
1	Externe inhuur	kosten als % van totale loonsom	0.0%	3%
2	Externe inhuur	totale kosten inhuur externen	€ -	€ 102.000

#### 2.2 Automatisering

	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
Aankoop duurzame goederen	€ 10.000	€ 5.000	€ 5.000
DVO automatisering	€ 149.040	€ 149.040	€ 0
Automatisering huur/leasing software	€ 600.000	€ 740.000	€ -140.000
Telecomm. apparatuur huur/leasing	€ 20.000	€ 10.000	€ 10.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 779.040</b>	<b>€ 904.040</b>	<b>€ -125.000</b>

### Toelichting:

De overschrijding van de automatiseringskosten wordt veroorzaakt door hogere kosten dan begroot voor voornamelijk softwareleverancier Pink Roccade. Er is in het voorjaar geïnvesteerd in iKCS (klantcontactcentrum). Dit is een digitaal dashboard dat wordt gebruikt voor het registreren van klantcontacten. Op deze manier is er inzage voor alle medewerkers wanneer er contact is geweest met een burger. Tevens wordt er een managementdashboard ontwikkeld waar sturingsinformatie uit te halen is.

Voor de bedrijvenmodule zijn aanpassingen gedaan om de verwerking van gegevens digitaal en sneller te laten verlopen.

De historie van WOZ is beschikbaar vanaf 2015. De Waarderingskamer heeft ons de verplichting opgelegd de historie van 2011 t/m 2014 alsnog aan te leveren voor de landelijke voorziening WOZ. Dit geldt voor alle gemeenten en gemeenschappelijke regelingen in Nederland. Hiervoor worden extra

kosten gemaakt omdat we deze aanlevering niet zelf kunnen uitvoeren (tijd en expertise).

### 2.3 Interne dienstverlening/Overhead

De post interne dienstverlening bestaat uit een diversiteit van overhead kostensoorten

	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
Interne Dienstverlening	€ 696.392	€ 794.755	€ -98.363

*Toelichting:*

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting zijn de volgende posten:

- Hogere drukwerken kosten ad € 50.000,-. In 2019 waren de kosten voor drukwerk nagenoeg op hetzelfde niveau als de huidige prognose;
- Hogere lidmaatschappen ad € 10.000,- door WOZ data;
- Hogere portokosten ad € 25.000,-. De portokosten laten een stijging zien ten opzichte van 2019. Door verandering van beleid bij PostNL wordt gebruik gemaakt van 24-uurs post (i.p.v. 72-uurs post) om te voldoen aan de matdatum versus dagtekening. Er wordt nu naar mogelijkheden gezocht met Data-B om toch weer volgens 72-uurs post te versturen en kosten te reduceren;
- Hogere kosten DBoxx en DPLA (digitaliseren en scannen post) ad € 40.000,-. Door de verdere digitalisering en vooral door snelheid waarmee dit moest worden ingevoerd door het coronavirus, vallen deze kosten hoger uit. Een groot gedeelte van deze kosten zijn éénmalige kosten;
- Lagere kosten DVO financiën ad € 21.000,-;
- Lagere kosten antwoordnummer ad € 3.000,-;
- Diverse overige posten ad € 3.000.

### 2.4 Waarderen

In tegenstelling tot de begroting zijn hier niet het aandeel personeel, automatisering en interne dienstverlening (overhead) in meegenomen. Deze onderdelen zijn hiervoor al toegelicht.

De financiën laten het volgende beeld zien:

	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
Waardering specifieke objecten	€ 35.000	€ 5.000	€ 30.000
Kadasterkosten	€ 10.000	€ 8.000	€ 2.000
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 12.500	€ 0	€ 12.500
Cyclorama's	€ 216.430	€ 275.000	€ -58.570
Vergoeding proceskosten	€ 140.000	€ 140.000	€ 0
Kosten geldverkeer	€ 0	€ 500	€ -500
	<b>€ 413.930</b>	<b>€ 428.500</b>	<b>€ 14.570</b>

### *Toelichting:*

De kosten waardering specifieke objecten laten een meevaller zien van € 30.000,-.

De kosten voor cyclorama's laten een overschrijding zien van ca. € 58.000,- als gevolg van een contractverlenging in juli 2019 waarvoor de extra kosten niet zijn begroot. Het contract loopt eind december 2020 af en wordt dan opnieuw herzien.

Dit jaar hebben we de burgers, via de toelichting op het aanslagbiljet, pro actief geattendeerd op de mogelijkheid om via een apart e-mailadres contact op te nemen met de taxateurs wanneer er vragen waren over de WOZ waarde. Ruim 1800 burgers hebben hier gebruik van gemaakt. Naast veel positieve reacties van de burgers over deze mogelijkheid, zijn hier zeker ook een aantal formele bezwaren mee voorkomen.

Door de overspannen woningmarkt zien we een toename van het aantal verkochte woningen. Dit heeft effect op de werkzaamheden van de medewerkers binnen waarden. Zo zien we een stijging in de werkzaamheden rondom de inlichtingenformulieren wat ook druk geeft op het uitvoeren van de permanente marktanalyse door de taxateurs.

In samenspraak met de Waarderingskamer is dit jaar ook een plan van aanpak gemaakt om een kwaliteitsslag te maken in de beheersing van de objectkenmerken voor gemeenten waar de afgelopen jaren forse fluctuaties hebben plaats gevonden. Er is gestart met de gemeente Sluis. De activiteiten uit het plan van aanpak zijn een doorlopend proces en worden tijdens de reguliere werkzaamheden door de taxateurs opgepakt.

### *Taxeren op gebruiksoppervlakte*

Vanaf 2022 worden alle WOZ-taxaties gebaseerd op de gebruiksoppervlakte. Het doel van deze verandering is uniformiteit te creëren in de waardering van gebouwen. Tevens geeft dit meer duidelijkheid voor burgers, omdat bij verkoop van huizen e.d. ook in vierkante meters wordt gerekend. Tot op heden wordt er getaxeerd op kubieke meter inhoud. Het taxeren op gebruiksoppervlakte wordt als verplichting opgelegd door de Waarderingskamer. Bij het niet voldoen aan deze verplichting, geeft de Waarderingskamer geen goedkeuring voor het verzenden van de beschikkingen in 2022.

### *Gebruiksoppervlakte in BAG, verantwoordelijkheid van gemeenten*

Om aan deze eis van het taxeren op gebruiksoppervlakte te voldoen, moeten de gebruiksoppervlakten van alle objecten van de deelnemende gemeenten in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) juist en volledig zijn gevuld. Het vullen van de juiste gebruiksoppervlakte in de BAG is een verantwoordelijkheid van de gemeenten. Dit doen de gemeenten in samenwerking met Sabewa Zeeland.

### **Beleidsindicator**

<b>Prestatie (indicator)</b>	<b>Norm</b>	<b>Werkelijk</b>
Het binnen de wettelijke termijn (28-02-2020) afgeven van een WOZ-beschikking	95%	95%
Bezwaar en beroepsafschriften afwikkelen binnen de gestelde wettelijke termijn (31-12-2020)	100%	n.n.v.t.

## 2.5 Heffen

In tegenstelling tot de begroting zijn hier niet het aandeel personeel, automatisering en interne dienstverlening (overhead) meegenomen. Deze onderdelen zijn hiervoor al toegelicht.

De financiën laten het volgende beeld zien:

	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
Controle hondenbelasting	€ 15.000	€ 15.000	€ 0
Controle toeristenbelasting	€ 28.000	€ 28.000	€ 0
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 17.000	€ 7.000	€ 10.000
Vergoeding proceskosten	€ 0	€ 100	€ -100
Abonnementen, boeken & tijdschriften	€ 24.300	€ 24.300	0
<b>Totaal</b>	<b>€ 84.300</b>	<b>€ 74.400</b>	<b>€ 9.900</b>

Vanaf maart hebben de medewerkers voornamelijk vanuit huis gewerkt. In de eerste periode is er een toename te zien van het aantal binnenkomende mails. Dit komt doordat Sabewa telefonisch niet bereikbaar was. De focus heeft gelegen op het tijdig beantwoorden van de mails. Na deze periode was er ruimte om achterstanden uit het verleden weg te werken.

Er is een team "inboeken bezwaren" opgericht. Dit team boekt alle binnenkomende bezwaren in en werkt nauw samen met team van specialisten. Om het team "inboeken bezwaren" optimaal in positie te brengen, is er in het eerste kwartaal van dit jaar nog de nodige ondersteuning vanuit het team specialisten geweest. De afhandeling van de WOZ bezwaren ligt hierdoor nog net onder WOZ tijdlijn. Ten opzichte van voorgaande jaren is al wel een verbetering zichtbaar.

Er is continu aandacht voor de voortgang. De teamleiders zoeken nauw de samenwerking op met als doel team overstijgend op processen te sturen en verdere professionalisering door te voeren. De verwachting is hier komend jaar de vruchten van te plukken.

Geconstateerd is dat er nog een verbeteringslag gemaakt kan worden op het controleren en binnen halen van de basisgegevens binnen Gegevensbeheer. De komende periode ligt de focus op het maken van deze kwaliteitsslag.

### Beleidsindicator

Prestatie (indicator)	Norm	Werkelijk
Aanslagen juist, volledig en tijdig opleggen	100%	n.n.v.t.
Verzoek, bezwaar en beroepsafschriften afwickelen binnen de gestelde wettelijke termijn	100%	100% *

\* 30% van de bezwaren overschrijden de afdoeningstermijn (met enkele dagen). Er zijn geen verdagingsbrieven gestuurd. Burgers hebben ook geen ingebrekestelling gestuurd, waardoor de bezwaren voor 100% juist en volledig zijn afgehandeld.

## 2.6 Innen

In tegenstelling tot de begroting zijn hier niet het aandeel personeel, automatisering en interne dienstverlening (overhead) meegenomen. Deze onderdelen zijn hiervoor al toegelicht.

De financiën laten het volgende beeld zien:

	Begroting 2020	Prognose 2020	verschil begroting - prognose 2020
Onvoorzien	€ 387	€ 387	€ 0
Kadasterkosten	€ 0	€ 650	€ -650
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 0	€ 35.000	€ -35.000
Juridische kosten	€ 0	€ 2.500	€ -2.500
Kosten geldverkeer	€ 90.000	€ 80.000	€ 10.000
Lidmaatschappen	€ 17.000	€ 17.000	€ 0
Opbrengst ondersteuning & dienstverlening voor derden	€ -50.000	€ -50.000	€ 0
Opbrengst invorderingskosten	€ -650.000	€ -550.000	€ -100.000
	<b>€ -592.613</b>	<b>€ -464.463</b>	<b>€ -128.150</b>

*Toelichting:*

De belangrijkste afwijkingen van de begroting zien er als volgt uit:

De overige uitbestede werkzaamheden waren niet begroot. Dit zijn de kosten voor de beoordeling van de kwijtscheldingsverzoeken. Deze kosten worden gecompenseerd door lagere inzet van eigen personeel.

De opbrengsten voor invorderingskosten zijn begroot op € 650.000,-, echter wij verwachten dat de opbrengsten voor 2020 uitkomen op € 550.000,-. Deze daling is te verklaren doordat we een daling zien in vorderingen van oude jaren. Tevens zijn voor 2020 de debiteurenstanden lager in vergelijking met voorgaande jaren waardoor we een daling verwachten in het aantal aanmaningen en dwangbevelen.

### Beleidsindicator

Prestatie (indicator)	Norm	Werkelijk
Kwijtscheldingsverzoeken afhandelen binnen de gestelde termijn (leidraad)	100%	100% *
Bezwaar en beroepsschriften afhandelen binnen de gestelde termijn	95%	n.n.v.t.
% openstaande posten 2020 t.o.v. opgelegde aanslagen 2020	Max.3%	n.n.v.t. **

\* verzoeken t/m juli 2020 afgehandeld.

\*\* door het coronavirus is uitstel van betaling tot september verleend waardoor nog geen exact beeld gegeven kan worden van de openstaande posten versus opgelegde aanslagen.

## 3. Klantcontacten

In dit hoofdstuk geven wij u informatie over de klantcontacten.

### 3.1 Telefoon

Het verloop van het aantal binnen gekomen gesprekken vertoont ten opzichte van vorig jaar het volgende beeld:

	Aantal ingekomen gesprekken 2020	Aantal ingekomen gesprekken 2019
januari	2.024	2.672
februari	4.626	5.456
maart	3.530	7.908
april	382	5.001
mei	1.846	4.187
juni	2.183	4.549
juli	1.705	4.563
<b>Totaal</b>	<b>16.296</b>	<b>34.336</b>

*Toelichting:*

Vanaf 16 maart tot 20 april is er geen telefonische dienstverlening geweest. Van eind april tot en met mei is er beperkte telefonische dienstverlening geweest. Ook het aantal ingekomen gesprekken in juni en juli zijn lager dan vorig jaar. Door de verbetering van de toelichting op het aanslagbiljet zijn er wellicht ook minder vragen gerezen bij burgers. Tevens hebben we actief gecommuniceerd naar burgers om per mail contact te zoeken over bijvoorbeeld de WOZ-waarde. Ook door corona komen meer vragen per e-mail binnen. De vernieuwde website biedt veel informatie en de zoekfunctie maakt het makkelijker specifieke informatie te vinden. Daardoor nemen burgers minder snel telefonisch contact op met Sabewa Zeeland. Voor het laatste kwartaal 2020 verwachten we meer telefonische contacten omdat het invorderingsproces in september wordt hervat.

### 3.2 Klachten

De aantallen klachten laten in de periode januari tot en met juli 2020 het volgende beeld zien:

<b>Klachtafhandeling</b>	
Totaal aantal klachten 1 januari – 31 juli 2020	62
Totaal aantal klachten ontvangen door Sabewa	56
Totaal aantal klachten doorgestuurd door Zeeuwse Ombudsman	6
Aantal klachten nog in behandeling	1

Door de maanden heen:

Maand	Aantal ontvangen	Ontvangen door SaBeWa Zeeland	Ontvangen door Zeeuwse Ombudsman
Januari	4	3	1
Februari	12	12	0
Maart	17	15	0
April	17	16	1
Mei	3	3	0
Juni	6	5	1
Juli	3	2	1
<b>Totaal</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>6</b>

Klachten ten opzichte van voorgaande jaren:

Aantal klachten 2018 t/m 31 juli	Aantal klachten 2019 t/m 31 juli	Aantal klachten 2020 t/m 31 juli
91	104	62

De klachten hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

Onderwerp Klachten	Totaal klachten	% van totaal
Heffen	20	32%
Innen	4	6%
Kwijtschelding	10	16%
Termijnen	9	15%
Communicatie	8	13%
Digitaal loket	2	3%
Waarderen	6	10%
Telefonische bereikbaarheid	3	5%

*Toelichting:*

Er zijn in 2020 t/m 31 juli 62 klachten binnengekomen. Dit is minder ten opzichte van afgelopen jaren. We zien een sterke afname van klachten rondom kwijtschelding. Waar we in de voorgaande jaren nog problemen hadden met o.a. het proces en er klachten waren over kwijtschelding over oude jaren, verloopt de kwijtschelding dit jaar goed en op schema. Daarnaast zijn er zeer weinig klachten rondom innen en invordering. Dit heeft wellicht te maken met het invorderingsproces in 2020 t/m 31 juli dat nog niet is ingezet in verband met corona. Het aantal klachten voor heffen ligt in lijn met voorgaande jaren, de aanslagen zijn dan ook grotendeels al verstuurd.

De overige klachten zijn te verklaren en hier volgen geen opvallende zaken uit. Klachten over termijnen hebben betrekking op verschillende processen en is vooral te herleiden naar corona. In de beginfase zijn processen tijdelijk stilgelegd of vertraagd, waardoor termijnen ook langer worden. In de beginweken van corona was er enkel contact met de burgers via e-mail. In sommige processen duurde de beantwoording van de e-mails wat langer. Tot slot waren er nog enkele klachten over de communicatie. Dit heeft zowel te maken met communicatie op de website (nog op oude website), communicatie via e-mail (of het gebrek hieraan), als via de telefoon. Deze aantallen zijn echter ook lager dan voorgaande jaren.

#### 4. Projecten

##### 4.1 Project gebruikersoppervlakte

###### Voortgang bepalen van de gebruikersoppervlakte

Planning gemeenten:

Goes	1/3/20 - 5/7/20
Terneuzen	6/7/20 - 6/12/20
Sluis	7/12/20 - 14/3/21
Tholen	15/3/21 - 16/5/21
Borsele	17/5/21 - 11/7/21
Reimerswaal	12/7/21 - 5/9/21 ( in overleg 2020)

Gemeente Goes is voor 97% afgerond. De gemeente Terneuzen voor 70%.

### Waarderen op gebruikersvlakte

Binnen Sabewa Zeeland is er een projectgroep opgesteld voor het waarderen op gebruikersoppervlakte. De eerst gerealiseerde gemeente gaat na afronding schaduwdraaien op gebruikersoppervlakte. Na evaluatie hiervan wordt er een voorstel planning opgesteld.

### Regulier proces BAG-WOZ

Om een goede overgang van inhoud naar gebruikersoppervlakte te maken is het belangrijk om na het project de WOZ en BAG administraties verder te optimaliseren. Samenwerking is hierin essentieel. In de afgelopen periode is de focus geweest om te starten met bepalen van de gebruikersoppervlakte. In de komende periode gaan we binnen de projectgroep nadenken over het inrichten van het regulier proces na het project.



# Vergadering Algemeen Bestuur

**datum:**  
9 december 2020

**onderwerp:**  
Weergave ontwikkelingen Sabewa Zeeland in 2021

Beste Leden van het Algemeen Bestuur,

Naar aanleiding van de bestuursrapportage (september 2020) is gekeken naar de incidentele en structurele kostenontwikkeling bij Sabewa Zeeland. In 2020 zijn incidentele kosten gemaakt i.v.m. COVID-19 voor digitalisering, faciliteiten voor thuiswerkplekken voor medewerkers en investeringen om de kwaliteit verder te optimaliseren. In 2020 zien we ook structurele kosten door veranderende wet- en regelgeving, ontwikkelingen die noodzakelijk zijn voor het borgen van de kwaliteit en de doorontwikkeling van de gehele organisatie. Dit zijn kosten die ook in 2021 en volgende jaren gemaakt worden. In deze notitie worden de ontwikkelingen voor 2021 in beeld gebracht, waar ook de mogelijkheden worden geschetst.

## **Personeel**

Om binnen de begroting te blijven, is gedurende 2020 door natuurlijk verloop minder personeel ingezet. Om de kwaliteit van de taxaties, heffingen en inningen te kunnen borgen, is het noodzakelijk dat de formatieve ruimte volledig wordt benut. In 2021 wordt dan ook ingezet op volledige formatieve inzet volgens de vastgestelde begroting. De loonkosten stijgen in 2021 ten opzichte van 2020, maar het begrote bedrag voor de personeelskosten wordt niet overschreden.

Voor 2021 hebben we enkele speerpunten waarvoor personele inzet noodzakelijk is:

- Ontwikkelen van een intern controleplan n.a.v. het doelmatigheidsonderzoek en het accountantsverslag.
- Verdere uitwerking van het plan van aanpak voor de kwaliteitseisen van de Waarderingskamer. Hierbij is vooral aandacht voor de ontwikkelingen van objectkenmerken en de ontwikkelingen van Courante Niet-Woningen.
- Het project voor de omzetting van inhoud naar gebruiksoppervlakte voor de taxaties van de woningen/objecten.
- Het verder optimaliseren van de Financiële administratie en advies vanuit het eigen beheer.

## **Automatisering**

De automatisering bij Sabewa Zeeland is onder te verdelen in de hardware, de specifieke software (belastingpakket) en niet specifieke software (Microsoft Office). Voor de specifieke software zien we een jaarlijkse stijging van de kosten i.v.m. noodzakelijk onderhoud, digitalisering en aanpassingen door wet- en regelgeving. Voor de hardware en niet-specifieke software hebben we een dienstverleningsovereenkomst met één van onze deelnemers. Door de snelle ontwikkelingen op gebied van ICT en het verplaatsen van gegevens naar de Cloud, zien we mogelijkheden voor ontwikkeling en kostenbesparing.

Het voorstel is om in 2021 de gehele ICT-infrastructuur (hardware, specifieke en niet-specifieke software) door een externe partij te laten evalueren en een advies te maken voor de komende jaren.

## **Huisvesting**

Afgelopen jaren is reeds onderzocht hoe we de werkplekken op kantoor bij Sabewa Zeeland willen inrichten: meer flexibel maar wel binnen de Arbo-richtlijnen. Door de COVID-19 situatie en het thuiswerken van de medewerkers is alles in een stroomversnelling geraakt om de huisvesting verder te veranderen. In 2021 wordt onderzocht hoe de werkplek (kantoor/thuis) wordt ingericht, welke gevolgen dit dan heeft voor de huisvesting, en of hiermee kosten kunnen worden bespaard.

**Processen Waarderen, Heffen en Innen**

De hoofdprocessen van Sabewa Zeeland zijn Waarderen, Heffen en Innen.

- Heffen: proces en kosten zijn jaarlijks redelijk constant.
- Waarderen: een jaarlijkse stijging van de proceskosten. Deze kosten worden ieder jaar hoger door voornamelijk de NoCureNoPay bureaus die hierop inspelen. Tot op landelijk niveau wordt gekeken hoe dit beperkt kan worden, zodat er niet onnodig veel kosten worden gemaakt, terwijl Sabewa Zeeland dit ook rechtstreeks met de burger kan afhandelen.
- Innen: in basis is er een constante lijn te zien. Echter omvat dit proces ook de invorderingsopbrengsten. Deze opbrengsten maken onderdeel uit van de exploitatie van Sabewa Zeeland. Voor 2021 zijn deze opbrengsten nog moeilijk in te schatten, omdat COVID-19 ook impact kan hebben op het invorderingstraject. Toch zien we als er consequent en tijdig wordt ingevorderd, dat de opbrengsten een dalende lijn zullen hebben. Dit heeft impact op het resultaat van Sabewa Zeeland. Er wordt in 2021 onderzocht of de invorderingsopbrengsten onderdeel blijven uitmaken van de exploitatie van Sabewa Zeeland of dat deze rechtstreeks aan de deelnemers worden doorbetaald volgens de verdeelsleutel.

# Voorstel vergaderschema 2021

**aan** : Dagelijks Bestuur Sabewa Zeeland  
**van** : Sabewa Zeeland  
**datum** : 16 oktober 2020  
**onderwerp** : Vergaderschema 2021

Beste leden van het Dagelijks Bestuur

Hierbij een voorstel voor het vergaderschema voor het kalenderjaar 2021.  
Wanneer het vergaderschema is vastgesteld, draagt Sabewa Zeeland zorg voor het inplannen van deze vergaderdata.

<b>BC</b>	28.01.2021	11.03.2021	27.05.2021	23.09.2021	25.11.2021
<b>DB</b>	04.02.2021	18.03.2021	03.06.2021	07.10.2021	02.12.2021
<b>AB</b>	12.02.2021		11.06.2021	15.10.2021	17.12.2021

Met vriendelijke groet,

Tamara van de Wijnckel  
Directeur