

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Agenda voor de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 16 september 2016 om 09.00 uur in het waterschapskantoor te Terneuzen, vergaderkamer 4.17 rechts

1. Opening en mededelingen
2. Vaststellen van de notulen van de vergaderingen van het Algemeen Bestuur op 17 juni 2016 (*ter vaststelling*)
3. Voorstel om
 - de 1^e Bestuursrapportage 2016 voor kennisgeving aan te nemen
 - in te stemmen met de financiële gevolgen
 - in te stemmen met de voorgesteld onttrekkingen aan de algemene reserve
4. W.v.t.t.k. en rondvraag
5. Sluiting

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 17 juni 2016 in het waterschapskantoor te Terneuzen, vergaderkamer 4.17 (rechts)

Aanwezig: wethouder Herselman (Kapelle, voorzitter), wethouder de Kunder (Reimerswaal), wethouder Totté (Hulst), Wethouder Schenk (Borsele), wethouder van Hulle (Terneuzen), De heer Steijaert (waterschap Scheldestromen), wethouder Meeuwisse (Goes), wethouder Hoek (Tholen), Mevrouw van de Wijnckel (directeur) mevrouw Bosschaart- van Heukelom (Bestuurssecretaris)

Afwezig met kennisgeving: wethouder Werkman (Sluis)

1. **Opening en mededelingen**
 - De heer Herselman opent de vergadering en heet een ieder welkom.
2. **Vaststellen van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 5 februari 2016 en 24 maart 2016**
 - Beide notulen worden zonder wijzigingen vastgesteld.
3. **Voorstel tot vaststelling van de Jaarstukken 2015**
 - De heer Totté meldt dat in de raad kritisch is gereageerd op de jaarstukken.
 - De heer van Hulle meldt dat in de raad nog steeds kritische geluiden komen over Sabewa Zeeland. Het aantal klachten is nog niet verminderd. Een belangrijk punt is de manier waarop Sabewa Zeeland omgaat met de behandeling/beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken. Het kwijtscheldingsbeleid/werkwijze van Sabewa Zeeland wordt als 'te strikt' ervaren in vergelijking met de wijze waarop gemeente Terneuzen dat vroeger zelf deed. Kwijtscheldingsverzoeken kunnen volgens *de regel van de wet* afgehandeld maar ook *in de geest van de wet*. De laatste wijze heeft de voorkeur binnen gemeente Terneuzen. Daarnaast is de bejegening van burgers aan de orde gesteld in communicatietermen.
 - De heer Herselman meldt dat Sabewa Zeeland in het rapport van de Zeeuwse Ombudsman altijd een grootverbruiker zal zijn. Dit komt met name vanwege het grote aantal klantcontacten en de gevoeligheid van het onderwerp kwijtschelding. De heer Herselman meldt dat het onderwerp binnen de organisatie continu aandacht heeft.
 - In Tholen is de Jaarrekening 2015 positief ontvangen. Er is door de raad vertrouwen uitgesproken gezien de wijze waarop de organisatie zich heeft verbeterd. Er zijn ook vragen gesteld over de reacties vanuit de samenleving. De heer Hoek vraagt of er in de organisatie nagedacht wordt over mogelijkheden zijn om escalaties (in de pers) te voorkomen. De heer Hoek geeft als advies mee om communicatie doelstellingen te formuleren zodat deze kunnen worden gemonitord. Mevrouw van de Wijnckel geeft aan hiermee aan de slag te gaan.
 - De heer Schenk meldt dat in de raad verbeteringen worden geconstateerd in de bejegening van burgers. Aan deze verbeterslag moet wel geschaafd blijven. De bejegening is al de helft van de klanttevredenheid. Dat geeft een andere lading aan de inhoud.

4. **Voorstel bestemming batig saldo 2015**
- Het Algemeen Bestuur besluit conform het voorstel.
7. **Controleverklaring en verslag van bevindingen accountant begeleid door middel van een memo met intern uitgezette actiepunten**
- De heer Steijaert meldt dat het van belang is dat het 'onderzoek SMQ' aan het lijstje met actiepunten wordt toegevoegd.
 - De heer Totté geeft aan de directeur in overweging mee om proactief te communiceren richting de buitenwereld wanneer er positieve resultaten te melden zijn.
 - De heer de Kunder vraagt hoe het ervoor staat op ICT-gebied gezien de voorliggende problematiek. Mevrouw van de Wijnckel licht het volgende toe. Het implementatietraject is afgesloten met een decharge document met uitzondering van de bedrijvenmodule en de kwijtscheldingsmodule. Er is met Pink Roccade een tijdsplan en traject uitgestippeld zodat tijdig opgeleverd wordt. De bedrijvenmodule wordt in juni opgeleverd. De kwijtscheldingsmodule staat op de planning voor oktober 2016. De heer Herselman meldt dat er een positieve kentering zichtbaar is in de contacten met Pink Roccade.
5. **Voorstel tot aansluiting op de LV WOZ**
- De heer Herselman meldt dat na het opstellen van de begroting geconcludeerd werd dat de bedragen hoger waren dan vooraf bekend.
 - De heer de Kunder vraagt een toelichting op pagina 2. De heer Herselman legt uit dat de bedragen zijn onttrokken aan de reserve omdat er kosten zijn die voor geheel Sabewa Zeeland gelden en er zijn kosten die alleen voor rekening van de gemeentelijke deelnemers zijn.
6. **Voorstel tot vaststelling van de Programmabegroting 2017 en meerjarenraming 2018-2020**
- Mevrouw Meeuwisse meldt dat de begroting gisteren in de raad is behandeld en goedgekeurd. Er is aandacht gevraagd voor verbetering van processen en communicatie. De heer de Kunder meldt dat de begroting volgende week op de agenda staat.
 - De heer Hoek meldt dat in de commissie gesproken is over de manier van begroten met betrekking tot de VZG-richtlijn. In de commissie is geuit dat de richtlijn geen oneigenlijk spaarpotje moet worden. De heer van Hulle sluit zich bij de woorden van de heer Hoek aan.
 - Daarnaast is door de raad aan de heer Hoek gevraagd of Sabewa Zeeland zich vanuit de ontwikkelgedachte financieel niet te krap zet. Gepleit is om de financiële balans aan te laten sluiten op het ontwikkeltraject van Sabewa Zeeland zoals verwoord in de evaluatie. Daarnaast werd aandacht gevraagd voor de actieve communicatie richting de raden hierover. De heer Hoek legt uit dat de raad bereid is een stukje extra ruimte aan Sabewa Zeeland te bieden, maar wel als dat onderbouwd is.
 - De leden van het Algemeen Bestuur onderschrijven de toelichting van het dagelijks bestuur in het begeleidend schrijven.
 - Het Algemeen Bestuur besluit conform voorstel.

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

- De heer Hoek vraagt aandacht voor de ontwikkelingen op ICT-gebied en de uitdagingen waar overheden voor staan zoals: digitale archivering en e-depot.
- De heer van Hulle vraagt aandacht voor het invorderingstraject. In gemeente Terneuzen was het invorderingstraject strak ingericht, zodat geen onnodige afboekingen plaatsvonden. Mevrouw van de Wijnckel legt uit dat met de ontwikkeling van een nieuwe invorderingsmodule het beleid goed is ingericht.

9. Sluiting

De heer Herselman sluit de vergadering onder dankzegging van ieders aanwezigheid en inbreng.

Het algemeen bestuur
van Sabewa Zeeland

algemeen bestuur:
agendapunt:

16 september 2016

bijlage : 2
onderwerp : voorstel om de 1^e bestuursrapportage 2016 voor kennisgeving aan te nemen en in te stemmen met extra kosten / opbrengsten en onttrekkingen aan de algemene reserve

Terneuzen, 8 september 2016

Geachte heer, mevrouw,

Aanleiding

Conform de gemeenschappelijke regeling bieden wij u hierbij de 1^e Bestuursrapportage 2016 aan. Deze rapportage bevat de periode januari tot en met juni. In hoofdstuk 2.3 Financiën zijn financiële consequenties zijn opgenomen en de onttrekkingen aan de algemene reserve. Deels is dit op basis van eerdere besluitvorming (aansluiting BRK en uitkering batig slot 2015). Voor een onderzoek naar de volledigheid van de aanslagoplegging Zuiveringsheffing woningen wordt eveneens voorgesteld hiervoor € 20.000,- vanuit de algemene reserve beschikbaar te stellen.

Voorstel

Voorgesteld de 1^e Bestuursrapportage 2016 voor kennisgeving aan te nemen en in te stemmen met de financiële consequenties en onttrekkingen aan de algemene reserve.

Het dagelijks bestuur
van Sabewa Zeeland

J.H. Herselman,
voorzitter

mw. drs. T.L.C. van de Wijnckel,
directeur

Het algemeen bestuur van Sabewa Zeeland;

gelet op het voorstel van het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland van 8 september 2016;

besluit:

- 1) de 1^e Bestuursrapportage 2016 voor kennisgeving aan te nemen;
- 2) in te stemmen met de financiële gevolgen zoals opgenomen in paragraaf 2.3;
- 3) in te stemmen met de volgende onttrekkingen aan de algemene reserve:

Basis Registratie Kadaster (BRK)	€ 77.350,-
Uitbetaling batig slot 2015	€ 23.858,-
Onderzoek SMQ	€ 20.000,-

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur op 16 september 2016 van Sabewa Zeeland.

J.H. Herselman,
voorzitter

mw. drs. T.L.C. van de Wijnckel,
directeur

1^e Bestuursrapportage 2016

8 september 2016

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Voorwoord	4
2. Bedrijfsvoering	5
2.1. Voortgang evaluatie	5
2.2. Personeel	8
2.2. Informatisering	8
2.3. Financiën	8
2.4. Klantcontacten	10
3. Programma's	12
3.1. Programma Waarderen	12
3.2. Programma Heffen	12
3.3. Programma Innen	13
4. Belastingopbrengsten	16
Bijlagen	19
Bijlage 1 Telefonische reacties	20
Bijlage 2 Waarderen / WOZ	21
Bijlage 3 Heffen / planning	22
Bijlage 4 Innen / kwijtscheldingsverzoeken	24
Bijlage 5 Innen / beroepschriften	26
Bijlage 6 Debiteurensaldi / rekening-courantverhouding	27

1. Inleiding

1.1. Voorwoord

Voor u ligt de 1^e Bestuursrapportage 2016 van de Gemeenschappelijke Regeling Belasting-samenwerking SaBeWa Zeeland. Deze rapportage informeert de deelnemers over de werkzaamheden, resultaten en ontwikkelingen van de uitvoeringsorganisatie over de periode januari tot en met juni. Naast deze rapportage aan het algemeen bestuur, worden de deelnemers maandelijks geïnformeerd over de voortgang van de aanslagoplegging.

Het 1e halfjaar van 2016 heeft in teken gestaan van de opmaak jaarverantwoordingen en de oplegging van o.a. de combi-kohieren 2016 in februari (WOZ-beschikking) en maart. Daarnaast worden maandelijks diverse aanslagsoorten en vermindering opgelegd respectievelijk aanmaningen en dwangbevelen verzonden. Verder is per 18 april de nieuwe directeur benoemd. Na de overdracht heeft in mei de interim-directeur afscheid genomen.

Naast de rapportage over de bedrijfsvoering wordt tevens een rapportage gegeven aan de hand van de programma's in de begroting en de stand van zaken inzake de aanslagoplegging.

2. Bedrijfsvoering

In dit onderdeel komen zaken aan de orde die met Sabewa Zeeland als organisatie te maken hebben. Hieronder vallen onder andere (voor zover van toepassing) de voortgang van de evaluatie, personeel, informatisering en de financiën (de begrotingsuitvoering).

2.1. Voortgang evaluatie

De voortgang van de evaluatie is in onderstaande tabel weergegeven.

Onderwerp	Actie	Status september 2015	Status juni 2016
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> Herschikking en tijdelijke uitbreiding personeelsformatie 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd
	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassing functieboek 	<ul style="list-style-type: none"> Vastgesteld 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd
	<ul style="list-style-type: none"> Personeelsgesprekken 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd inclusief verslaglegging en follow up (o.a. opleidingen) 	<ul style="list-style-type: none"> Opleidingsdata ingepland. Personeelsgesprekken gerealiseerd.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> Vorming van cluster Gegevensbeheer met IT-coördinator 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. Taakverdeling tussen cluster Gegevensbeheer en teams Waarden, Heffen, Innen worden in juli 2016 geformaliseerd in een Werkplan Gegevensbeheer.
	<ul style="list-style-type: none"> Organiseren Interne Controle en controleplan 	<ul style="list-style-type: none"> Controleplan vastgesteld en controle belegd 	<ul style="list-style-type: none"> (Voortgang controleplan/uitvoering IC evalueren juli 2016).
	<ul style="list-style-type: none"> Juridische advisering 	<ul style="list-style-type: none"> Interne belegd en warme overdracht door huidige functionaris gestart 	<ul style="list-style-type: none"> Opleidingsdata juridisch adviseur ingepland.
	<ul style="list-style-type: none"> Interne communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> Structureel werkoverleg, periodiek intern medium (ICI), maandbericht interim-directeur, personeelsbijeenkomsten 	<ul style="list-style-type: none"> Werkoverleg, ICI, bericht directeur en personeelsbijeenkomsten . 2 wekelijks MT en 2 wekelijks Benen op Tafel overleg MT.
Financiën	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoering taken binnen geactualiseerd budget 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. Bescheiden positief resultaat jaarrekening 2015 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd
	<ul style="list-style-type: none"> Verwerking betalingsverkeer 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. Betalingsverwerking op dagbasis. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd, verwerking op dagbasis.
	<ul style="list-style-type: none"> Tijdig afleggen verantwoording belastingadministratie aan deelnemers 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd in 2015 over 2014 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd in 2016 over 2015.

Onderwerp	Actie	Status september 2015	Status juni 2016
	<ul style="list-style-type: none"> Tijdig deelverklaringen accountant verstrekken aan deelnemers 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd in 2015 over 2014 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd in 2016 over 2015.
Automatisering	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie van in 2014 in gebruik genomen programmatuur 	<ul style="list-style-type: none"> Hervat in 2015 	<ul style="list-style-type: none"> Dechargeverklaring afgegeven juni 2016. Openstaande actiepunten worden gemonitord en behandeld in regulier overleg.
	<ul style="list-style-type: none"> Voorbereiding module Kwijtschelding 	<ul style="list-style-type: none"> Niet gerealiseerd. In 2016 nieuw aanbod leverancier. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementatietraject gestart, afronding voor 1 oktober 2016.
	<ul style="list-style-type: none"> Voorbereiding module Bedrijven 	<ul style="list-style-type: none"> Functionaliteit geaccepteerd. Afronding in 2016 verwacht 	<ul style="list-style-type: none"> Implementatietraject gestart. Eerste voorlopige aanslagen worden uiterlijk 30 juni verstuurd.
	<ul style="list-style-type: none"> Opleiding gebruik programmatuur 	<ul style="list-style-type: none"> Diverse in company-trainingen in 2015 gerealiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> 6 incompany opleidingsdagen gepland
	<ul style="list-style-type: none"> Functioneel gegevensbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> Intern georganiseerd. Aanvullende opleiding in 2016 	<ul style="list-style-type: none"> 6 incompany opleidingsdagen gepland
Dienstverlening /klantbehandeling	<ul style="list-style-type: none"> Telefoonverkeer 	<ul style="list-style-type: none"> Bereikbaarheid en beheer verbeterd met nieuwe centrale. Training gesprekstechniek faseren in 2016 	<ul style="list-style-type: none"> Telefoontraining medewerkers gepland in juni 2016 Monitoren van bereikbaarheid en bezetting daarop inrichten. Verder ontwikkelen van de rapportages om hier nog beter op in te kunnen spelen en bereikbaarheid te verbeteren.
	<ul style="list-style-type: none"> Mailberichten/post 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie en beheer verbeterd. Mailverkeer ultimo 2015 verwerkt op weekbasis 	<ul style="list-style-type: none"> Mailverkeer wordt gemonitord en verwerkt in rapportages zodat voortgang in zicht blijft.
	<ul style="list-style-type: none"> Klachtafhandeling 	<ul style="list-style-type: none"> Klachtenprocedure. I.s.m. de Zeeuwse Ombudsman bijzondere werkwijze 2015. In 2016 reguliere werkwijze. Verbetering leesbaarheid gerealiseerd. Transparantie door voorbereiding Leidraad. 	<ul style="list-style-type: none"> Leidraad Invordering en Leidraad Kwijtschelding bestuurlijk vastgesteld.
	<ul style="list-style-type: none"> Behandeling kwijtscheldingsverzoeken 	<ul style="list-style-type: none"> Verbeterd. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan van Aanpak verbetering communicatie brieven. Ontvangstbevestiging,

Onderwerp	Actie	Status september 2015	Status juni 2016
			uitspraken op verzoek en beroepschrift aangepast. Door communicatieadviseur worden medewerkers getraind in het schrijven op B1 niveau. <ul style="list-style-type: none"> Leantraject ingepland juni, juli, augustus 2016.
	<ul style="list-style-type: none"> Behandeling bezwaarschriften 	<ul style="list-style-type: none"> 1^e Verbetering gerealiseerd. In 2016 onderwerp voor leantraject 	<ul style="list-style-type: none"> Leantraject ingepland juni/juli 2016.
	<ul style="list-style-type: none"> Website 	<ul style="list-style-type: none"> Leesbaarheid en toegankelijkheid verbeterd. Voorbereiding voor DigiD. Realisatie in Q1 2016 	<ul style="list-style-type: none"> DigiD is afgerond. Beveiligingsassessment DigiD audit goedgekeurd. Er wordt een PvA opgemaakt iom Communicatie voor de verdere ontwikkeling van de website. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden om het belastingpakket (software) te kunnen koppelen aan de website.
Processen	<ul style="list-style-type: none"> Verbetering kernprocessen van de teams Innen (I), Heffen (H) en Waarderen (W) zoals verwoord op pagina 13 van de Evaluatie 2015 <input type="checkbox"/> Betalingsverkeer (I) <input type="checkbox"/> Kwijtschelding (I) <input type="checkbox"/> Dwanginvordering (I) <input type="checkbox"/> Aanmaningen (I) <input type="checkbox"/> Aanslagoplegging (H) <input type="checkbox"/> Verminderingen (H) <input type="checkbox"/> Mutaties Heffen (H) <input type="checkbox"/> Bezwaar- en beroepschriften (H) <input type="checkbox"/> Taxeren en herwaarderen (W) <input type="checkbox"/> Permanente marktanalyse (W) <input type="checkbox"/> Bezwaar- en beroepschriften (W) <input type="checkbox"/> Mutaties (Vergunningen/meldingen) (W) <input type="checkbox"/> Functioneel gegevensbeheer(diverse) (W) 	<ul style="list-style-type: none"> Voor een optimale uitvoering van de kernprocessen is in 2015 een zgn Lean-traject gestart. Team Waarderen is na een training reeds aan de slag gegaan met een eerste proces (Permanente Marktanalyse). Onder begeleiding van een gekwalificeerde controller van één van de deelnemers, wordt dit proces geoptimaliseerd. In 2016 starten ook de teams Innen en Heffen met een training 	<ul style="list-style-type: none"> Data Leantrajecten ingepland.

2.2. Personeel

Vanaf november 2014 tm mei 2016 werd wegens ziekte van de directeur een interim-directeur ingehuurd. Ultimo 2015 is overeenstemming bereikt over het vertrek van de directeur en is begin 2016 gestart met de werving van een nieuwe directeur. Deze is per 18 april benoemd. Conform de Evaluatie 2015 zijn 2 medewerkers aan gesteld bij de afdeling Innen en is bij het team waarden / gegevensbeheer een coördinator gegevensbeheer aangesteld. Naast deze uitbreiding wordt ook nog bij het team Innen extra personeel ingehuurd (tijdelijk cf evaluatie 2015, betreft 1 medewerker C voor 2 jaar). Tevens wordt, evenals in 2015, ten behoeve van post- en archiveringswerkzaamheden gebruik gemaakt van een tijdelijk medewerker (inhuur van Dethon).

Het ziekteverzuimpercentage is in onderstaande tabel opgenomen.

2013	2014	2015	2016 tm juni
5,21%	7,31%	7,35%	4,75%

2.2. Informatisering

Met ingang van 1 januari 2016 is op basis van een evaluatie in 2015 het Cluster Gegevensbeheer gevormd. Het Cluster Gegevensbeheer heeft als taak om de gegevensstromen binnen Sabewa Zeeland te coördineren en beheren. Dit moet leiden tot een betere kwaliteit van de basisgegevens die dienen voor de heffing en invordering van de aanslagbiljetten. Na een eerste opstart in het 1^e kwartaal wordt in de loop van 2016 vorm gegeven aan een plan van aanpak. Naast menskracht is het ook noodzakelijk dat er controlesoftware wordt aangeschaft om hun werkzaamheden optimaal te kunnen uitvoeren. Hiervoor is het wenselijk om voor het beheer van de Makelaar(Centraal Gegevensmagazijn) de COO/AR tool aan te schaffen (€ 20.000,-). Deze tool biedt onder andere een dashboardfunctie en queryfunctie die in de huidige software niet was voorzien.

Het inrichten en testen van de bedrijvenmodule was per eind juni nog niet afgerond. Inmiddels (eind juli) is deze opgeleverd en konden de voorlopige bedrijfsaanslagen Zuiverings- en verontreinigingsheffing met dagtekening 31 juli verzonden worden. Wel was hiervoor extra budget benodigd ad € 20.000,- in verband met het ontdebellen van het enorme aantal voorkomende dubbele subjecten.

De kwijtscheldingenmodule wordt vanaf augustus verder ingericht, zodat hiervan gebruik kan worden gemaakt vanaf 2017. De oorspronkelijke planning was oplevering in 2015, zodat hiervan in 2016 gebruik kon worden gemaakt. Daarnaast zijn de gemeenten formeel verplicht uiterlijk 1 oktober aan te sluiten op de LV-WOZ. Sabewa Zeeland zal deze aansluiting in samenwerking met de softwareleverancier verzorgen. Om hieraan te kunnen voldoen dient eerst nog een koppeling gerealiseerd te worden tussen de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en de WOZ en de Massale Output (MO) uit het Kadaster vervangen te worden door de modernere levering vanuit de Basis registratie kadaster (BRK).

In overleg met de softwareleverancier en de Waarderingskamer zal een realistische aansluitdatum op de LV-WOZ worden vastgesteld waarbij 1 maart 2017 de streefdatum is.

2.3. Financiën

Dit onderdeel gaat over de begrotingsuitvoering 2016.

In de tabel op de volgende pagina zijn de verwachte over- en onderschrijdingen op de diverse begrotingsposten opgenomen. Deze wijzigingen zijn tevens opgenomen in de 2^e begrotingswijziging.

De hogere personeelskosten betreft o.a. de gevolgen van de nieuwe cao per 1-1-2016, waarbij o.a. een loonstijging van 3,1% overeengekomen is. Daarnaast voor automatisering de eerder genoemde extra benodigde middelen ad € 40.000,-. Voor kosten niet begrepen in de DVO-automatisering wordt € 5.000,- extra geraamd.

Ook blijkt als gevolg van o.a. prijsstijging en hogere kosten voor porti antwoordnummer € 20.000,- extra benodigd voor de portokosten. Ten aanzien van het gebruik van antwoordenvellen zal nader beleid worden opgesteld om zodoende tot een beperking van deze kosten te komen.

Voor accountantskosten (afrekening controle 2015) wordt € 6.500,- bijgeraamd en voor telefoonkosten € 7.000,- o.a. door het gebruik van l-pads voor de buitendienst medewerkers. Hierdoor kan het werkproces buiten de deur verbeterd worden.

Op ARBO-gebied is € 10.000,- benodigd voor een RIE en nadere werkplekonderzoeken en voor de aansprakelijkheidsverzekering € 500,- meer.

De extra kosten voor waarden hebben betrekking op de uitbesteding van taxaties agrarische objecten (kennis zelf niet in huis) en de afwikkeling van het oude contract cyclorama's € 5.500,-.

Voor Heffen heeft het dagelijks bestuur besloten voor het onderzoek van de bestanden voor de oplegging van de Zuiveringsheffing vanaf 2014 te laten uitvoeren door SMQ. Mogelijk dat dergelijke onderzoeken ook gebruikt kunnen worden voor andere heffingen om deze te controleren op de volledigheid. De kosten hiervoor bedragen € 20.000,- en voorgesteld wordt deze te dekken door een onttrekking aan de algemene reserve.

Voor de jaarlijkse bijdrage aan het BRP (Basis registratie personen) zijn we ingedeeld in staffel B, de kosten bedragen € 1.700,-.

Met betrekking tot Innen kunnen de kosten voor geldverkeer (verwerking acceptgiro's, automatische incasso's e.d.) met € 20.000,- afgeraamd worden tot € 100.000,-. Daarnaast zullen de opbrengsten invorderingskosten naar verwachting € 300.000,- hoger zijn, geraamd is € 500.000,-.

Naast bovenstaande is op 17 juni jl. door het AB besloten om van het batig slot 2015 ad € 263.858,-, € 23.858,- uit te keren aan de deelnemers. Tevens is besloten € 215.000,- beschikbaar te stellen voor de aansluiting op de LV-WOZ resp. de BAG en BRK, waarvan € 77.350,- gedekt wordt door een onttrekking aan de algemene reserve en € 137.650,- extra bijgedragen wordt door de gemeenten.

Omschrijving	Kosten €	Opbrengsten €
<u>Personeel</u>		
Personeelskosten agv nieuwe cao	€ 56.855,00	
generatiepact	€ -23.055,00	
ouderschapsverlof/ minder uren diverse personen	€ -20.000,00	
<u>Automatisering</u>		
ontdubbelen subjecten	€ 20.000,00	
controle tool gegevensbeheer	€ 20.000,00	
DVO-automatisering	€ 5.000,00	
BRK / LV-WOZ	€ 215.000,00	
<u>Interne faciliteiten</u>		
porto-, antwoordnr. Kosten	€ 20.000,00	
Accountantskosten	€ 6.500,00	
Telefoonkosten	€ 7.000,00	
<u>Personeel en organisatie</u>		
RIE en werkplekonderzoek etc.	€ 10.000,00	
Verzekeringen	€ 500,00	
<u>Waarderen</u>		
tbv waardering agrarische objecten	€ 20.000,00	
Cyclorama's	€ 5.500,00	
<u>Heffen</u>		
onderzoek SMQ	€ 20.000,00	
Basisregistratie personen staffel B	€ 1.700,00	
<u>Innen</u>		
Kosten geldverkeer	€ -20.000,00	
Opbrengst invorderingskosten		€ 300.000,00
Onvoorzien (af ramen)	€ -10.000,00	
Uit betaling batig slot 2014	€ 23.858,00	
Mutatie algemene reserve		
tbv SMQ onderzoek		€ 20.000,00
tbv BRK		€ 77.350,00
tbv batig slot 2015		€ 23.858,00
totaal	€ 358.858,00	€ 421.208,00
saldo		€ -62.350,00

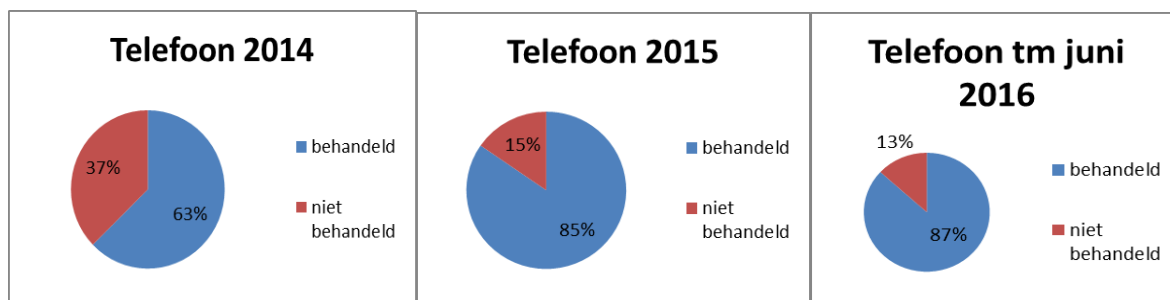
Van bovengenoemde extra kosten / opbrengsten hebben de extra portikosten ad € 20.000,-, de lagere kosten geldverkeer ad -€ 20.000,- en de onderhoudskosten voor de applicatie BRK / LV-WOZ m.i.v. 2017 € 28.500,- een structurele doorwerking naar 2017.

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

Stand algemene reserve		
	1-1-2016	€ 263.858,00
mutaties 2016:		
uit betaling batig slot 2015	€ -23.858,00	€ -121.208,00
SMQ-onderzoek	€ -20.000,00	
BRK	€ -77.350,00	
	31-12-2016	€ 142.650,00
mutatie 2017		
begroting 2017		€ -50.000,00
	31-12-2017	€ 92.650,00

2.4. Klantcontacten

De combinatie van gespreide aanslagverzending, de nieuwe telefooncentrale (miv 2015) en een strakke werkverdeling blijft duidelijk zijn vruchten afwerpen. De vergelijking van de beantwoording telefonische reacties tussen 2014, 2015 en 2016 tot en met juli is onderstaand weergegeven (voor aantallen zie bijlage 1)



Van de 13% niet behandelde telefoontjes tot en met 30 juni 2016 heeft 10% binnen één minuut de verbinding verbroken. Mogelijk dat deze bellers later terug gebeld hebben.

Klachten

afhandeling	2014	2015	2016 (tm 30-06)
"intern": via klachtencoördinator	51	170	42
via Ombudsman	35	61	23
Totaal	86	231	65

De klachtenregeling van Sabewa Zeeland is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht en is een intern werkende regeling. Sabewa Zeeland hanteert een ruim klachtenbegrip en houdt de drempel om te kunnen klagen bewust laag. Signalen van ongenoegen kunnen op deze wijze in een vroeg stadium worden opgevangen en centraal worden opgelost/belegd. Onder klacht wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de gedraging van een bestuurder of medewerker van Sabewa Zeeland. Als een klager ontevreden is over de wijze waarop zijn of haar klacht is behandeld, kan op grond van de Awb de klacht worden voorgelegd aan een Ombudsman. Sabewa Zeeland is voor de externe klachtafhandeling aangesloten bij de Zeeuwse Ombudsman.

Het intern aantal ontvangen klachten in 2016 ligt beduidend lager dan in 2015. In 2015 heeft op het gebied van invordering een opschoonactie plaatsgevonden. Dit heeft een invloed gehad op het aantal ontvangen klachten. In 2016 richten de klachten zich met name op kwijtschelding en communicatie. Op beide punten wordt op dit moment actie ondernomen. Zo vinden er telefoontrainingen plaats en zijn (en worden) brieven herschreven op een gemakkelijk leesbaar niveau. Ook vindt er structureel overleg plaats over de ontvangen klachten, zowel de afhandeling van de klachten als op het zoeken naar mogelijkheden om klachten in de toekomst te vermijden. Kwijtschelding is een klachtgevoelig onderwerp. In het licht van de ontvangen klachten over kwijtschelding worden de knelpunten op het gebied van kwijtschelding geanalyseerd. Op basis daarvan worden actiepunten opgesteld om klachten in de toekomst te voorkomen.

3. Programma's

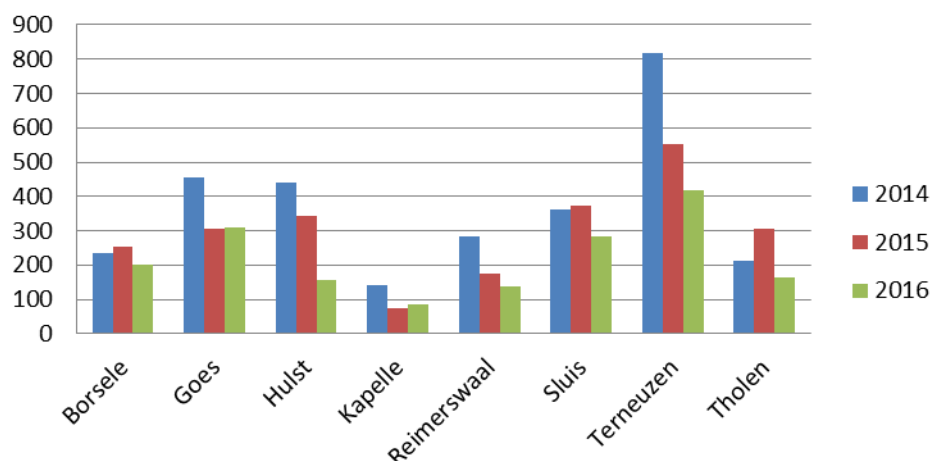
In dit onderdeel wordt gerapporteerd aan de hand van de programma's Waarderen, Heffen en Innen.

3.1. Programma Waarderen

In 2016 zijn de WOZ-beschikkingen gecombineerd met de aanslagen binnen de wettelijke termijn van 8 weken na 1 januari verzonden. De goedkeuring van de Waarderingskamer hebben wij 12 januari 2016 ontvangen. Door de Waarderingskamer zijn wel vooruitlopend op de beschikkingen 2017 eisen tot verbetering van onze interne processen gesteld. De belangrijkste verbeterpunten op het gebied van interne beheersmaatregelen zijn de structurele jaarlijkse controle van de primaire en secundaire objectkenmerken. Daarnaast dienen uniforme werkbeschrijvingen en interne controleprotocollen nader te worden geïmplementeerd. Hieraan zal in 2016 invulling moeten worden gegeven zodat de beschikkingen 2017 niet in geding komen.

In bijlage 2 zijn diverse aantallen opgenomen omtrent het aantal objecten, beschikkingen en WOZ-bezwaren. In onderstaande grafiek worden de WOZ-bezwaren naar objecten weergegeven. Het aantal bezwaarschriften bedraagt dit jaar 1.386. Dit is het aantal op de peildatum 30 juni 2016 dus is de verwachting dat dit aantal als gevolg van nog te verzenden beschikkingen nog wel wat zal oplopen. In 2015 hebben we in totaal 1.617 bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikkingen ontvangen en afgehandeld. Tot nu toe een ligt het aantal nog zo'n 200 stuks onder het totaal van 2015. Wel zien we een forse toename van het aantal bezwaarschriften ingediend door de zogenaamde no-cure-no-pay bedrijven voor bedrijfsobjecten en dan met name agrarische objecten. Het verschil tussen het aantal objecten en het aantal bezwaarschriften wordt veroorzaakt door het feit dat een bezwaarschrift over meerdere objecten kan gaan

WOZ-bezwaren (objecten)



Het streven is om het aantal openstaande bezwaren uiterlijk oktober / november afgehandeld te hebben.

3.2. Programma Heffen

In afwijking van voorgaande jaren is het combikohier met dagtekening 28 februari verzonden (voorgaande jaren 31 maart). Dit betrof de combi waterschap en deelnemende gemeenten in verband met de tijdige verzending van de WOZ-beschikking. De aanslagen waterschap in het gebied van de niet deelnemende gemeenten zijn met dagtekening 31 maart verzonden. De WOZ-gegevens van die gemeenten worden te laat aangeleverd om de aanslagen ook al in februari te kunnen verzenden. Evenals vorig jaar is gekozen voor gespreide bezorging. Door de spreiding kunnen de telefonische reacties beter opgevangen worden.

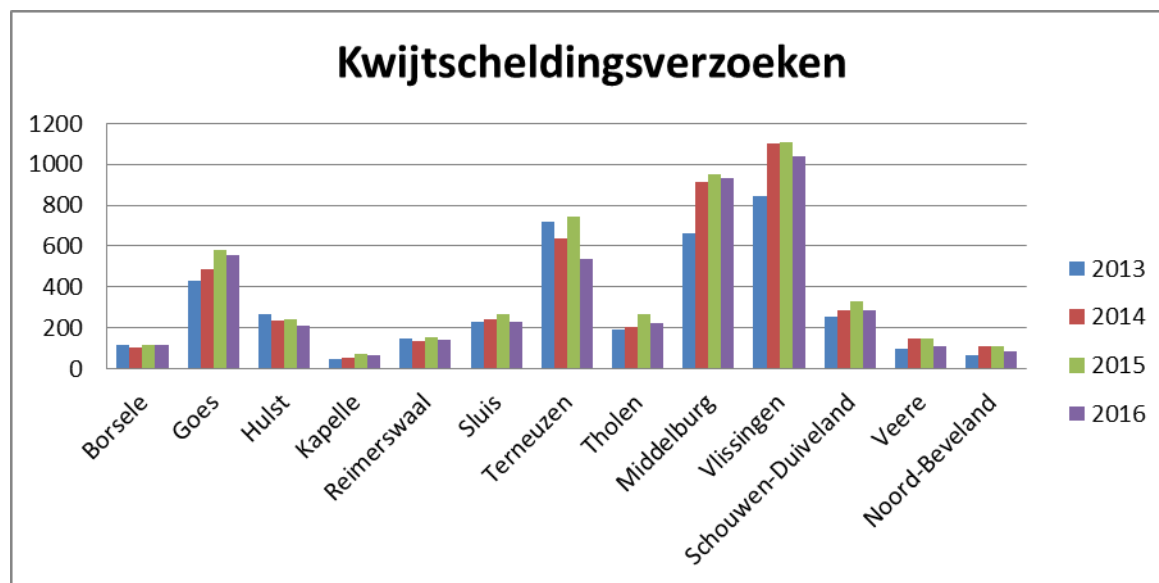
De aanslagoplegging verloopt volgens de daarvoor opgestelde planning (zie bijlage 3) met uitzondering van de voorlopige bedrijfsaanslagen zuiverings- en verontreinigingsheffing 2016 van het waterschap. Deze zijn 1 maand later verzonden (juli i.p.v. juni). De oorzaak ligt in het nog niet gereed zijn van de bedrijvenmodule.

In onderstaande tabel wordt een overzicht van het aantal heffingsbezwaren weergegeven.

Heffingsbezwaren					
2014		2015		2016	
ingekomen	openstaand	ingekomen	openstaand	ingekomen	openstaand
1.516		1.054		1.022	394

3.3. Programma Innen

In onderstaande grafiek wordt het aantal kwijtscheldingsverzoeken weergegeven, voor de detailinformatie wordt verwezen naar bijlage 4.



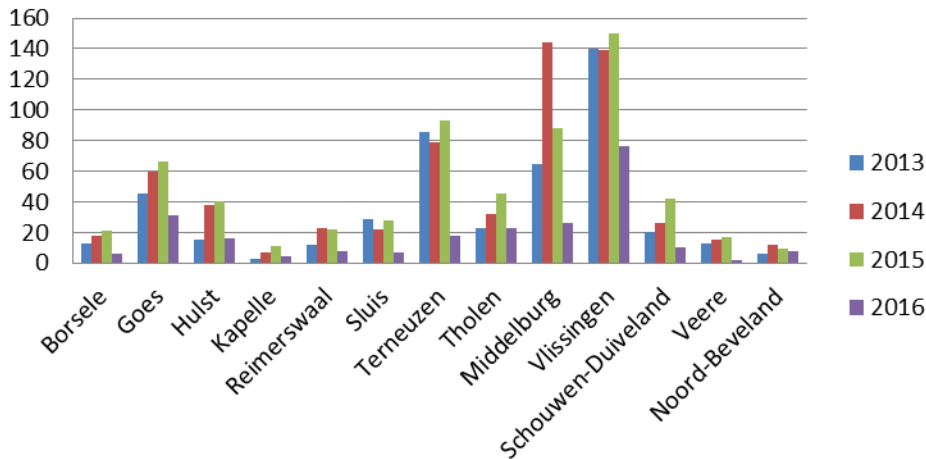
Naast de kwijtscheldingsverzoeken wordt jaarlijks aan het Inlichtingenbureau een bestand gestuurd met huishoudens aan wie kwijtschelding is verleend. Het Inlichtingenbureau toetst dit bestand o.a. op inkomen, spaargeld, aanwezigheid voertuigen etc. Dit wordt gedaan op basis van gegevens van het RDW, Belastingdienst en het UWV. Op basis van deze toetsing komt een huishouden al dan niet in aanmerking voor automatische kwijtschelding. In onderstaande tabel zijn de aantallen automatische kwijtscheldingen opgenomen.

Aantal automatische kwijtschelding	2013	2014	2015	2016
Deelnemers	2.304	1.815	1.850	1.915
Niet deelnemers	2.470	1.720	2.104	2.263
Totaal	4.774	2.535	3.954	4.178

Tegenover de daling van het aantal automatische verzoeken van 2013 naar 2014 stond deels (50%) een stijging van het aantal handmatige verzoeken.

In de volgende grafiek wordt het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken weergegeven. Voor de detail informatie wordt verwezen naar bijlage 5.

Beroepschriften kwijtschelding



Momenteel is zo'n 55% van de kwijtscheldingsverzoeken 2016 afgehandeld, waarop tot nu toe 235 beroepschriften zijn ingediend. Indien dit aantal maatgevend is voor de overige nog te behandelen verzoeken zou voor 2016 uitgegaan kunnen worden van een totaal aantal beroepschriften van 435 (op basis van dezelfde berekening werd op basis van de gegevens tot en met juli 2015 een aantal van 360 verwacht). In 2014 was het totaal 615 en in 2015 632. De verwachting voor 2016 is dan toch dat het aantal beroepschriften kwijtschelding niet zal afnemen.

Hieronder zijn enkele kengetallen opgenomen omtrent de kwijtscheldingsverzoeken en beroepschriften.

	30-6-2016
afdoeningstermijn:	
kwijtscheldingsverzoeken (max. 6mnd)	52 dagen
beroepschriften (max. 3 mnd)	54 dagen
kwijtscheldingsverzoeken:	
geheel toegewezen	58%
gedeeltelijk toegewezen	9%
afgewezen	33%
Beroepschriften	
geheel toegewezen	47%
gedeeltelijk toegewezen	18%
afgewezen	35%
afwijzingsgrond:	
voldoende inkomen	40%
beschikt over teveel vermogen	35%
bezit 1 of meerdere auto's	15%
andere reden	10%

Het hoge percentage toegewezen beroepsschriften per 30-06 wordt veroorzaakt doordat eerst die beroepsschriften worden afgehandeld waarvan het kwijtscheldingsverzoek afgewezen is wegens ontbrekende gegevens. Ook na herhaaldelijk verzoek zijn deze niet aangeleverd ten behoeve van het kwijtscheldingsverzoek. Bij het beroepsschrift worden die ontbrekende gegevens dan alsnog aangeleverd.

Betalingsverwerking

Het aantal aanslagen met automatische incasso bij het eerste kohier in maart 2014 was 64.370 (€ 5,8 mln.). Voor 2015 lag dit op 93.378 (€ 7,7 mln.) en in 2016 op 100.000 (8,2mln.).

Vanaf 2015 wordt dagelijks gecontroleerd op gestorneerde bedragen. Burgers ontvangen na een stornering een brief waarin gemeld wordt dat het niet gelukt is om het bedrag te incasseren. Na 2 storneringen ontvangen burgers een brief met de mededelingen dat de incasso is stopgezet en dat op andere wijze betaald moet worden.

De gemiddelde uitval bij de betalingen (bijvoorbeeld in verband met het vermelden van een verkeerd betalingskenmerk) bedraagt 5,79%. In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn er geen achterstanden in de betalingsverwerking.

Dwanginvordering

De dwanginvordering verloopt volgens planning. Na verstrijken van de vervaldata worden aanmaningen en, indien van toepassing, daaropvolgend dwangbevelen en hernieuwde bevelen verzonden (zie ook bijlage 3 inzake de planning). Op basis van de realisatie tot en met 31-08 wordt verwacht een netto opbrengst te realiseren van € 800.000,-.

Oninbaarheid

In onderstaande tabel zijn de totaal oninbaar verklaarde bedragen opgenomen, dit conform het vastgestelde beleid.

	2016 tm 30 juni	2015
Totaal	€ -205.627	€ -152.579
Borsele	€ -4.314	€ 144
Goes	€ -10.680	€ -31.641
Hulst	€ -12.181	€ -163
Kapelle	€ -4.868	€ 9.711
Reimerswaal	€ -54	€ -67.616
Sluis	€ -29.754	€ -5.617
Terneuzen	€ -54.468	€ -23.299
Tholen	€ -3.361	€ -13.249
Waterschap	€ -85.947	€ -20.849

4. Belastingopbrengsten

In dit hoofdstuk is de verantwoording van de belastingopbrengsten opgenomen. In bijlage 6 is een overzicht opgenomen van de debiteurensaldi / ontvangsten. De prognose voor de kwijtscheldingen 2016 is gebaseerd op de procentuele afgehandelde verzoeken per 30-06 en het daarbij behorende bedrag en dit herleidt tot 100%.

Belastingsoort / deelnemer	Opgelegd per 30 juni	nog op te leggen	totaal	Begroot	Verschil
Onroerende zaakbelasting	€ 48.706.306	€ 2.826.617	€ 51.532.923	€ 51.377.110	€ 155.813
Borsele	€ 6.183.191	€ 1.172.031	€ 7.355.222	€ 7.192.000	€ 163.222
Goes	€ 9.094.247	€ 272.344	€ 9.366.591	€ 9.406.000	€ -39.409
Hulst	€ 4.013.492	€ 176.154	€ 4.189.646	€ 4.240.508	€ -50.862
Kapelle	€ 2.111.557	€ 89.029	€ 2.200.586	€ 2.165.000	€ 35.586
Reimerswaal	€ 3.188.626	€ 74.455	€ 3.263.081	€ 3.286.500	€ -23.419
Sluis	€ 5.674.273	€ 122.339	€ 5.796.612	€ 5.766.000	€ 30.612
Terneuzen	€ 14.674.801	€ 852.257	€ 15.527.058	€ 15.496.102	€ 30.956
Tholen	€ 3.766.119	€ 68.008	€ 3.834.127	€ 3.825.000	€ 9.127
Rioolheffing	€ 20.782.446	€ 359.000	€ 21.141.446	€ 21.399.795	€ -258.349
Borsele	€ 1.428.453	€ 2.000	€ 1.430.453	€ 1.465.000	€ -34.547
Goes	€ 2.322.598	€ 15.000	€ 2.337.598	€ 2.506.000	€ -168.402
Hulst	€ 3.015.783	€ 5.000	€ 3.020.783	€ 3.099.300	€ -78.517
Kapelle	€ 1.359.001	€ 20.000	€ 1.379.001	€ 1.369.571	€ 9.430
Reimerswaal	€ 1.907.193	€ 290.000	€ 2.197.193	€ 2.205.308	€ -8.115
Sluis	€ 4.039.498	€ -33.000	€ 4.006.498	€ 3.975.000	€ 31.498
Terneuzen	€ 4.468.011	€ 50.000	€ 4.518.011	€ 4.535.616	€ -17.605
Tholen	€ 2.241.909	€ 10.000	€ 2.251.909	€ 2.244.000	€ 7.909
Afvalstoffen (reinigingsrechten)	€ 26.996.369	€ 276.828	€ 27.273.197	€ 27.374.268	€ -101.071
Borsele	€ 2.778.506	€ 2.494	€ 2.781.000	€ 2.781.000	€ -
Goes	€ 3.838.842	€ -15.000	€ 3.823.842	€ 3.818.000	€ 5.842
Hulst	€ 3.121.386	€ 20.000	€ 3.141.386	€ 3.150.000	€ -8.614
Kapelle	€ 882.261	€ 361.514	€ 1.243.775	€ 1.243.775	€ -
Reimerswaal	€ 2.526.449	€ -7.000	€ 2.519.449	€ 2.500.000	€ 19.449
Sluis	€ 3.533.830	€ -13.830	€ 3.520.000	€ 3.520.000	€ -
Terneuzen	€ 7.451.889	€ -65.350	€ 7.386.539	€ 7.508.493	€ -121.954
Tholen	€ 2.863.206	€ -6.000	€ 2.857.206	€ 2.853.000	€ 4.206
Overige	€ 4.605.166	€ 3.635.889	€ 8.241.055	€ 8.269.528	€ -28.473
Borsele	€ 154.849	€ -	€ 154.849	€ 153.200	€ 1.649
Goes	€ 410.706	€ 25.294	€ 436.000	€ 436.000	€ -
Hulst	€ 377.727	€ -16.700	€ 361.027	€ 360.000	€ 1.027
Kapelle	€ 110.100	€ -4.100	€ 106.000	€ 106.000	€ -
Reimerswaal	€ 952.093	€ 14.000	€ 966.093	€ 990.500	€ -24.407
Sluis	€ 1.578.350	€ 3.475.895	€ 5.054.245	€ 5.054.245	€ -
Terneuzen	€ 733.268	€ 155.000	€ 888.268	€ 896.083	€ -7.815
Tholen	€ 288.073	€ -13.500	€ 274.573	€ 273.500	€ 1.073

Belastingsoort / deelnemer	Opgelegd per 30 juni	nog op te leggen	totaal	Begroot	Vershil
Waterschap	€ 76.702.234	€ 8.325.831	€ 85.028.065	€ 85.629.365	€ -601.300
WS-heffing ingezetenen	€ 15.522.798	€ 90.316	€ 15.613.114	€ 15.613.114	€ -
WS-heffing Gebouwd	€ 26.461.663	€ 497.673	€ 26.959.336	€ 26.784.679	€ 174.657
WS-heffing ongebouwd	€ 10.960.039	€ -	€ 10.960.039	€ 11.046.041	€ -86.002
WS-heffing Natuur	€ 213.513	€ -	€ 213.513	€ 203.075	€ 10.438
ZH-heffing	€ 23.101.897	€ 7.569.512	€ 30.671.409	€ 31.319.434	€ -648.025
VH-heffing	€ 442.324	€ 168.330	€ 610.654	€ 663.022	€ -52.368
Overige	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Kwijtschelding	€ -1.794.700	€ -499.776	€ -2.294.476	€ -2.125.316	€ -169.160
Borsele	€ -43.568	€ -4.351	€ -47.919	€ -41.400	€ -6.519
Goes	€ -127.439	€ -30.563	€ -158.002	€ -149.000	€ -9.002
Hulst	€ -126.446	€ -24.423	€ -150.869	€ -165.000	€ 14.131
Kapelle	€ -29.194	€ -2.689	€ -31.883	€ -30.000	€ -1.883
Reimerswaal	€ -68.058	€ -2.804	€ -70.862	€ -89.916	€ 19.054
Sluis	€ -92.887	€ -51.230	€ -144.117	€ -160.000	€ 15.883
Terneuzen	€ -223.177	€ -138.940	€ -362.117	€ -280.000	€ -82.117
Tholen	€ -81.936	€ -18.070	€ -100.006	€ -83.000	€ -17.006
Waterschap	€ -1.001.995	€ -226.706	€ -1.228.701	€ -1.127.000	€ -101.701
Totaal 2016	€ 175.997.821	€ 14.629.389	€ 190.627.210	€ 192.443.750	€ -1.816.540
Voorgaande jaren	€ 1.831.342	€ 865.452	€ 2.696.794	€ 2.503.674	€ 193.120
Borsele	€ 48.206	€ 1.352	€ 49.558	€ 51.092	€ -1.534
Goes	€ -8.153	€ 94.000	€ 85.847	€ 47.248	€ 38.599
Hulst	€ 26.156	€ 12.101	€ 38.257	€ 42.232	€ -3.975
Kapelle	€ 2.431	€ 5.655	€ 8.086	€ 8.420	€ -334
Reimerswaal	€ 46.552	€ 11.989	€ 58.541	€ 59.313	€ -772
Sluis	€ 1.347.219	€ -	€ 1.347.219	€ 1.184.906	€ 162.313
Terneuzen	€ 45.870	€ 306.669	€ 352.539	€ 353.330	€ -791
Tholen	€ 11.989	€ 5.375	€ 17.364	€ 17.750	€ -386
Waterschap	€ 311.072	€ 428.311	€ 739.383	€ 739.383	€ -
Kwijtschelding vrg.jaren	€ -260.213	€ -65.053	€ -325.266	€ -174.437	€ -150.829
Borsele	€ -6.038	€ -1.510	€ -7.548	€ -3.115	€ -4.433
Goes	€ -18.196	€ -4.549	€ -22.745	€ -11.146	€ -11.599
Hulst	€ -22.752	€ -5.688	€ -28.440	€ -17.610	€ -10.830
Kapelle	€ -5.063	€ -1.266	€ -6.329	€ -1.716	€ -4.613
Reimerswaal	€ -11.841	€ -2.960	€ -14.801	€ -9.473	€ -5.328
Sluis	€ -19.220	€ -4.805	€ -24.025	€ -11.770	€ -12.255
Terneuzen	€ -46.047	€ -11.512	€ -57.559	€ -29.993	€ -27.566
Tholen	€ -16.201	€ -4.050	€ -20.251	€ -7.588	€ -12.663
Waterschap	€ -114.855	€ -28.714	€ -143.569	€ -82.026	€ -61.543
Totaal vrg. jaren	€ 1.571.129	€ 800.399	€ 2.371.528	€ 2.329.237	€ 42.291

Bijlagen

Bijlage 1 Telefonische reacties

tijdvak	2014			2015			2016		
	behandeld	niet behandeld	totaal	behandeld	niet behandeld	totaal	behandeld	niet behandeld	totaal
januari	2.175	994	3.169				1.593	130	1.723
februari	2.066	842	2.908	636	122	758	3.522	580	4.102
maart	5.035	2.875	7.910	7.381	1.340	8.721	8.723	1.450	10.173
april	10.469	5.639	16.108	7.654	1.437	9.091	4.600	539	5.139
mei	4.312	2.574	6.886	4.455	1.064	5.519	3.664	717	4.381
juni	3.280	2.998	6.278	3.759	665	4.424	3.232	432	3.664
juli	2.162	1.590	3.752	2.534	507	3.041			
augustus	1.527	765	2.292	843	157	1.000			
september	1.998	1.097	3.095	2.831	277	3.108			
otober	3.380	2.254	5.634	5.262	1.104	6.366			
november	2.165	1.292	3.457	4.107	544	4.651			
december	2.053	1.251	3.304	3.209	529	3.738			
Totaal	40.622	24.171	64.793	42.671	7.746	50.417	25.334	3.848	29.182

Wegens overgang naar op andere telefooncentrale over januari 2015 geen gegevens bekend.

Bijlage 2 Waarderen / WOZ

Waarderen	Borsele			Goes			Hulst			Kapelle			Reimerswaal			Sluis			Terneuzen			Tholen			Totaal			toelichting			
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016				
1 WOZ-objecten	12.250	12.249	12.290	20.851	20.867	21.034	15.056	15.022	15.183	6.239	6.239	6.278	10.553	10.554	10.630	20.790	20.771	21.072	31.674	31.691	31.759	13.154	13.160	13.202	130.567	130.553	131.448	bron Stuf-Cap			
Woningen	10.186	10.157	10.229	18.306	18.327	18.433	13.248	13.238	13.342	5.546	5.549	5.567	8.888	8.922	9.037	17.819	17.801	18.058	28.516	28.529	28.553	11.420	11.450	11.516	113.929	113.973	114.735				
Niet-woningen	2.064	2.092	2.061	2.545	2.540	2.601	1.808	1.784	1.841	693	690	711	1.665	1.632	1.593	2.971	2.970	3.014	3.158	3.162	3.206	1.734	1.710	1.686	16.638	16.580	16.713				
2 Beschikkingen	12.209	12.260	12.239	20.813	20.998	20.954	14.991	15.118	14.938	6.224	6.225	6.187	10.507	10.576	10.534	20.737	20.901	20.901	31.663	31.644	31.645	13.093	13.122	13.122	130.237	130.844	130.520				
Woningen	10.200	10.552	10.578	18.314	18.820	18.835	13.245	13.367	13.254	5.544	5.611	5.590	8.949	9.061	9.060	17.888	17.985	17.985	28.520	28.547	28.575	11.447	11.759	11.759	114.107	115.702	115.636				
Niet-woningen	2.009	1.708	1.661	2.499	2.178	2.119	1.746	1.751	1.684	680	614	597	1.558	1.515	1.474	2.849	2.916	2.916	3.143	3.097	3.070	1.646	1.363	1.363	16.130	15.142	14.884				
3 WOZ-bezwaren (objecten)	235	255	203	457	307	309	442	344	158	141	74	86	282	175	138	360	373	285	816	551	417	212	306	165	2.945	2.385	1.761				
gegrond	131	176	101	202	159	81	299	171	76	86	43	34	150	108	52	176	235	123	398	263	131	126	228	77	1.568	1.383	675				
ongeground	104	76	41	253	132	91	141	172	36	55	26	39	132	57	20	184	111	64	418	258	111	86	71	28	1.373	903	430				
openstaand	0	3	61	2	16	137	2	1	46	0	5	13		10	66	0	27	98	0	30	175		7	60	4	99	656				
gegrond %	55,74%	69,02%	49,75%	44,20%	51,79%	26,21%	67,65%	49,71%	48,10%	60,99%	58,11%	39,53%	53,19%	61,71%	37,68%	48,89%	63,00%	43,16%	48,77%	47,73%	31,41%	59,43%	74,51%	46,67%	53,24%	57,99%	38,33%				
ongeground %	44,26%	29,80%	20,20%	55,36%	43,00%	29,45%	31,90%	50,00%	22,78%	39,01%	35,14%	45,35%	46,81%	32,57%	14,49%	51,11%	29,76%	22,46%	51,23%	46,82%	26,62%	40,57%	23,20%	16,97%	46,62%	37,86%	24,42%				
openstaand %	0,00%	1,18%	30,05%	0,44%	5,21%	44,34%	0,45%	0,29%	29,11%	0,00%	6,76%	15,12%	0,00%	5,71%	47,83%	0,00%	7,24%	34,39%	0,00%	5,44%	41,97%	0,00%	2,29%	36,36%	0,14%	4,15%	37,25%				
gemiddelde doorlooptijd in dagen																												163			
bezwaren op basis																															
no cure - no pay	22	24	33	40	73	59	11	17	36	2	17	35	29	15	13	30	59	35	55	61	82	9	27	31	198	293	324				
no cure - no pay %	9,36%	9,41%	16,26%	8,75%	23,78%	19,09%	2,49%	4,94%	22,78%	1,42%	22,97%	40,70%	10,28%	8,57%	9,42%	8,33%	15,82%	12,28%	6,74%	11,07%	19,66%	4,25%	8,82%	18,79%	6,72%	12,29%	18,40%				
4 Aantal bezwaarschriften WOZ																												1.624	1.617	1.386	geen splitsing mogelijk
5 Blokkeringen																															
objecten	0	8	39	0	2	141	0	4	239	0	5	91	0	11	110	0	32	190	0	12	84	0	31	155					1.049	planning augustus	

Bijlage 3 Heffen / planning

aanslagen 2016

geplande dagtekening	gerealiseerde dagtekening	soort	organisatie	1e vervaldag	geplande aanm.datum	geplande dwangb dat
31-1-2016	31-1-2016	Scheepvaartrechten	gem. Reimerswaal	30-4-2016	17-5-2016	21-6-2016
29-3-2016	29-3-2016	BIZ	Terneuzen	31-10-2016	15-11-2016	20-12-2016
29-2-2016	29-2-2016	combi deelnemers	alle muv Hulst	31-5-2016	21-6-2016	19-7-2016
29-2-2016	29-2-2016	combi	gem. Hulst	30-6-2016	19-7-2016	16-8-2016
31-3-2016	31-3-2016	combi niet deelnemers + vervolgaanslagen deelnemers	alle	30-6-2015	19-7-2016	16-8-2016
31-3-2016	31-3-2016	correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-3-2016	31-3-2016	Zuiveringsheffing bedrijven voorlopig	ws. Scheldestromen	30-6-2015	19-7-2016	16-8-2016
30-4-2016	30-4-2016	combi + forensenbelasting	alle muv Hulst	31-8-2016	20-9-2016	18-11-2016
30-4-2016	30-4-2016	combi + forensenbelasting	gem. Hulst	31-7-2016	16-8-2016	20-9-2016
30-4-2016	30-4-2016	correctie aanslagen (verminder)	alle			
15-6-2016	15-6-2016	correctie aanslagen (verminder)	alle			
30-6-2016	30-6-2016	Scheepvaartrechten	gem. Reimerswaal	30-9-2016	18-10-2016	15-11-2016
30-6-2016	31-7-2016	Zuiveringsheffing bedrijven voorlopig	ws. Scheldestromen	31-10-2016	15-11-2016	20-12-2016
30-6-2016	30-6-2016	combi	alle muv Hulst	30-10-2016	15-11-2016	20-12-2016
30-6-2016	30-6-2016	combi	gem. Hulst	30-9-2016	18-10-2016	15-11-2016
15-7-2016	15-7-2016	correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-8-2016		combi	alle muv Hulst	30-11-2016	20-12-2016	17-1-2017
31-8-2016		combi	gem. Hulst	31-12-2016	17-1-2017	16-2-2017
31-8-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-8-2016		Toeristenbelasting voorlopig	gem. Goes, Sluis, Terneuzen, Kapelle	31-12-2016	17-1-2017	16-2-2017
30-9-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-10-2016		combi	alle muv Hulst	31-1-2017	21-2-2017	15-3-2017
31-10-2016		combi	gem. Hulst	28-2-2017	21-3-2017	19-4-2017
31-10-2016		Scheepvaartrechten	gem. Reimerswaal	31-1-2017	21-2-2017	15-3-2017
31-10-2016		precariobelasting	Sluis	31-1-2017	21-2-2017	15-3-2017
31-10-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			
30-11-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-12-2016		Toeristenbelasting definitief	gem. Reimerswaal	28-2-2017	21-3-2017	19-4-2017

	volgens planning
	niet volgens planning

aanslagen voorgaande jaren

geplande dagtekening	gerealiseerde dagtekening	soort	organisatie	1e vervaldag	geplande aanm.datum	geplande dwangb dat
31-1-2016	31-1-2016	ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	30-4-2016	17-5-2016	21-6-2016
31-1-2016	31-1-2016	combi 2014 en 2015	alle muv Hulst	30-4-2016	17-5-2016	21-6-2016
31-1-2016	31-1-2016	combi 2014 en 2015	gem. Hulst	31-5-2016	21-6-2016	19-7-2016
29-2-2016	29-2-2016	ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	31-5-2016	21-6-2016	19-7-2016
		correctie aanslagen (verminder)	alle			
8-3-2016	8-3-2016	veegronde aanmaningen	alle		8-3-2016	19-4-2016
31-3-2016	31-3-2016	ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	30-6-2016	19-7-2016	16-8-2016
30-4-2016	30-4-2016	ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	31-7-2016	16-8-2016	20-9-2016
19-5-2016	19-5-2016	veegronde aanmaningen+dwangbevelen	alle			
31-5-2016	31-5-2016	Toeristenbelasting 2015	gem. Goes, Terneuzen, Sluis, Reimerswaal	31-8-2016	20-9-2016	18-10-2016
31-5-2016	31-5-2016	ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	31-8-2016	20-9-2016	18-10-2016
		correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-8-2016		ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	30-11-2016	20-12-2016	17-1-2017
31-8-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			
30-9-2016		ZH bedrijven definitief 2014	ws. Scheldestromen	31-12-2016	17-1-2017	21-2-2017
30-9-2016		ZH bedrijven definitief 2015	ws. Scheldestromen	31-12-2016	17-1-2017	21-2-2017
31-10-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			
31-12-2016		correctie aanslagen (verminder)	alle			

	volgens planning
	niet volgens planning

Bijlage 4 Innen / kwijtscheldingsverzoeken

Kwijtscheldingsverzoeken (handmatig)										
Organisatie	totaal 2013	totaal 2014	totaal 2015	nog te behandelen 2015		2016 per 30-06-2016			totaal behandeld	totaal openstaand
				1-1-2016	30-6-2016	ingediend	afgehandeld	openstaand		
Borsele	119	105	116	3	0	118	96	22	99	22
Goes	432	486	579	19	0	555	323	232	342	232
Hulst	266	237	239	19	0	209	129	80	148	80
Kapelle	50	52	72	2	0	65	55	10	57	10
Reimerswaal	145	132	155	7	0	141	125	16	132	16
Sluis	227	239	268	34	1	226	62	164	96	165
Terneuzen	717	639	743	66	0	539	213	326	279	326
Tholen	193	203	268	19	0	221	138	83	157	83
Middelburg	665	913	948	34	0	933	460	473	494	473
Vlissingen	846	1102	1109	11	0	1040	633	407	644	407
Schouwen-Duiveland	254	283	328	13	0	285	112	173	125	173
Veere	97	148	149	4	0	112	66	46	70	46
Noord-Beveland	67	111	112	2	0	83	69	14	71	14
							0			
Totaal	4078	4650	5086	233	1	4527	2481	2046	2714	2047

Kwijtscheldingsverzoeken (automatisch)				
Organisatie	totaal 2013	totaal 2014	totaal 2015	totaal 30-6-2016
Borsele	117	92	91	92
Goes	518	373	386	391
Hulst	271	221	224	221
Kapelle	47	35	41	42
Reimerswaal	152	119	122	127
Sluis	270	169	171	177
Terneuzen	739	670	685	704
Tholen	190	136	130	161
Middelburg	915	624	778	830
Vlissingen	1130	831	993	1051
Schouwen-Duiveland	256	150	221	238
Veere	109	73	79	97
Noord-Beveland	60	42	33	47
Totaal	4774	3535	3954	4178

Bijlage 5 Innen / beroepschriften

Beroepschriften kwijtschelding										
Organisatie	totaal 2013	totaal 2014	totaal 2015	nog te behandelen 2015		2016 per 30-6-2016		nog te	totaal	totaal
				1-1-2016	30-6-2016	ingediend	afgehandeld	behandelen	behandeld	openstaand
Borsele	13	18	21	6	0	6	0	6	12	6
Goes	45	60	66	34	2	31	4	27	59	29
Hulst	15	38	40	16	1	16	1	15	30	16
Kapelle	3	7	11	4	0	4	0	4	8	4
Reimerswaal	12	23	22	12	0	8	0	8	20	8
Sluis	29	22	28	6	2	7	1	6	10	8
Terneuzen	86	79	93	41	0	18	2	16	57	16
Tholen	23	32	45	20	1	23	2	21	40	22
Middelburg	65	144	88	35	2	26	5	21	54	23
Vlissingen	140	139	150	38	2	76	21	55	91	57
Schouwen-Duiveland	20	26	42	21	2	10	0	10	29	12
Veere	13	15	17	5	0	2	1	1	6	1
Noord-Beveland	6	12	9	1	0	8	0	8	9	8
Totaal	470	615	632	239	12	235	37	198	425	210

Bijlage 6 Debiteurensaldi / rekening-courantverhouding

omschrijving (saldi tm 30-06)	Borsele	Goes	Hulst	Kapelle	Reimerswaal	Sluis	Terneuzen	Tholen	Scheldestromen	sub-totaal	Sabewa Zeeland	Totaal
Debiteurensaldo per 31-12-2015	€ 330.323	€ 1.483.291	€ 1.065.949	€ 409.772	€ 745.048	€ 2.082.123	€ 2.778.951	€ 669.121	€ 5.722.191	€ 15.286.771	€ 695.630	€ 15.982.400
netto-opgelegd 2016	€ 10.501.431	€ 15.538.954	€ 10.401.942	€ 4.433.725	€ 8.506.303	€ 14.733.064	€ 27.104.792	€ 9.077.371	€ 75.700.239	€ 175.997.821	€ 421.066	€ 176.418.887
BTW	€ 14.449		€ 15.621		€ 176.227					€ 206.297		€ 206.297
netto opgelegd voorgaande jaren	€ 42.168	€ -26.349	€ 3.404	€ -2.632	€ 34.711	€ 1.327.999	€ -177	€ -4.212	€ 196.217	€ 1.571.129	€ -	€ 1.571.129
oude vorderingen	€ -109	€ -1.380	€ -900	€ -	€ -1.157	€ -10.201	€ -18.498	€ -422	€ -13.616	€ -46.284		€ -46.284
sub-totaal	€ 10.888.262	€ 16.994.516	€ 11.486.016	€ 4.840.865	€ 9.461.132	€ 18.132.985	€ 29.865.069	€ 9.741.858	€ 81.605.030	€ 193.015.733	€ 1.116.696	€ 194.132.429
oninbaar	€ -4.314	€ -10.680	€ -12.181	€ -4.868	€ -54	€ -29.754	€ -54.468	€ -3.361	€ -85.947	€ -205.627	€ 958	€ -204.669
ontvangsten	€ -7.603.054	€ -11.293.183	€ -6.825.348	€ -3.161.733	€ -6.460.368	€ -11.087.565	€ -19.588.116	€ -5.807.329	€ -54.724.187	€ -126.550.883	€ -287.835	€ -126.838.718
debiteurensaldo per 30-06	€ 3.280.894	€ 5.690.652	€ 4.648.488	€ 1.674.264	€ 3.000.710	€ 7.015.667	€ 10.222.485	€ 3.931.168	€ 26.794.896	€ 66.259.223	€ 829.818	€ 67.089.042
afgedragen (tm 04-07)	€ 7.944.654	€ 10.576.004	€ 6.679.581	€ 3.137.377	€ 6.097.649	€ 11.980.236	€ 17.799.569	€ 6.072.347	€ 56.219.810	€ 126.507.227	€ -	€ 126.507.227
nog af te dragen	€ -341.600	€ 717.179	€ 145.767	€ 24.356	€ 362.719	€ -892.671	€ 1.788.547	€ -265.018	€ -1.495.623	€ 43.656	€ 287.835	€ 331.491