

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Agenda voor de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 18 september 2014 om 09.00 uur in het waterschapskantoor te Terneuzen

1. Opening en mededelingen
2. Vaststellen van het verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 19 juni 2014
3. Tussenrapportage (ter kennisneming)
4. Tweede kwartaalrapportage
6. Telefonische openingstijden
7. Overall evaluatie
8. W.v.t.t.k. en rondvraag
9. Sluiting

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 19 juni 2014 in het waterschapskantoor te Terneuzen, 4.17.

Aanwezig: wethouder Herselman (voorzitter), wethouder Totté, wethouder Lauret (Sluis), dijkgraaf Poppelaars (waterschap Scheldestromen), wethouder Hoek (Tholen), mevrouw Mijnsbergen, mevrouw Bosschaart- van Heukelom.

Afwezig met kennisgeving: wethouder Schenk (Borsele), wethouder Meeuwisse, wethouder de Kunder (Reimerswaal), wethouder van Hulle (Terneuzen), de heer Meeuwsen

Afwezig met kennisgeving:

1. Opening en mededelingen

- De heer Herselman opent de vergadering en heet een ieder welkom.
- De heer Herselman meldt dat de heer Meeuwsen sinds enige tijd uit de roulatie is in verband met gezondheidsproblemen. Er is op dit moment nog geen zicht hoe lang dit zal gaan duren. De onderzoeken lopen nog. De vervanger van de heer Meeuwsen is de heer Scheele. Omdat de heer Scheele met vakantie is, is mevrouw Mijnsbergen vandaag aanwezig namens Sabewa Zeeland.
- De heer Herselman meldt dat bestuurlijk overleg heeft plaatsgevonden tussen de besturen van Sabewa Zeeland en van de gemeenten Middelburg/Vlissingen/Schouwen-Duiveland over de terugvordering van de onterecht verleende kwijtschelding. Er is een bestuurlijk compromis gevonden in het terugvorderen van de onterecht verleende kwijtschelding aan de burgers die 100 euro boven de norm zitten. Dat er uiteindelijk een schadepost zal ontstaan, is op dit moment al duidelijk. De aansprakelijkheidsverzekering van Sabewa Zeeland heeft alle aansprakelijkheid afgewezen omdat niet voldaan is aan de schadebeperkende plicht.

2. Vaststelling van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 27 maart 2014

- De notulen worden ongewijzigd vastgesteld.

3. Ingekomen stukken

- De ingekomen stukken worden voor kennisgeving aangenomen.

4. Tussenrapportage

• Kwijtschelding

In de laatste vergadering van het dagelijks bestuur is besloten om alle kwijtscheldingsverzoeken uit te besteden aan Involon. In onderhavige vergadering besluit het dagelijks bestuur om het besluit terug te leggen bij het MT. Het dagelijks bestuur verzoekt het MT een gemotiveerd voorstel te schrijven waarin de argumenten voor en tegen uitbesteding worden uiteengezet.

- Afdoen werkvoorraad

De voorzitter van de begeleidingscommissie heeft naar aanleiding van de laatste vergadering contact opgenomen met de voorzitter van het dagelijks bestuur in het kader van de zorg om de achterstanden. Er is hulp van gemeenten aangeboden om achterstanden weg te werken. De heer Herselman meldt dat uit het verhaal van de heer Scheele duidelijk is geworden dat achterstallige werkzaamheden kunnen worden opgelost met behulp van de aangeboden hulp. De heer Hoek vraagt of er een relatie is tussen balie/telefoon en de werkvoorraad? De heer Hoek merkt op dat Sabewa Zeeland een gedeelde verantwoordelijkheid heeft. Deelnemers kunnen wellicht tijdens de piekperiode hulp bieden aan Sabewa Zeeland. De heer Herselman meldt dat de voorzitter van de begeleidingscommissie wekelijks aan zal schuiven bij het MT om de wekelijkse stand van zaken te bespreken. Op deze wijze vindt ook een terugkoppeling plaats met de deelnemers.

De heer Herselman merkt op dat de achterstand voor een aanzienlijk gedeelte is te wijten aan de mankementen in het systeem. Er zijn namelijk enkele onderdelen uit het systeem die nog niet werken. Deze bijkomende problematiek zorgt voor veel ophoping van de werkvoorraad. Mevrouw Mijnsbergen licht desgevraagd toe dat de afhandeling van de ingekomen reacties voorspoedig verloopt. Deze achterstand is flink teruggelopen.

De heer Lauret vraagt of het realistisch om te stellen dat de bezwaren zijn afgedaan voor oktober 2014. Desgevraagd licht mevrouw Mijnsbergen toe dat het streven is om de bezwaarschriften voor oktober 2014 af te handelen. Besloten wordt dat de streefdata in iedere rapportage duidelijk worden vermeld. Het dagelijks bestuur zal maandelijks worden geïnformeerd over de stand van zaken. Het dagelijks bestuur informeert het Algemeen Bestuur indien noodzakelijk.

5. Voorstel begroting 2015 en meerjarenraming 2016-2018

- De heer Hoek meldt dat in de raad een kritische noot is geuit met betrekking tot de begroting van Sabewa Zeeland. De vraag leeft of het Sabewa Zeeland alles onder controle heeft. De heer Poppelaars bevestigt dit beeld voor het waterschap.
- De heer Totté merkt op dat er in de zienswijzen enkele opmerkingen zijn gemaakt waarop een terugkoppeling moet komen richting de raden.
- Besloten wordt dat een brief zal worden gestuurd aan de raden met daarin de opgesomde punten waarop actie is ondernomen.
- Het Algemeen Bestuur besluit tot vaststelling van de begroting 2015 en meerjarenraming 2016-2018.

6. Samenstelling dagelijks bestuur van Sabewa zeeland

- Besloten wordt dat de samenstelling van het dagelijks bestuur ongewijzigd blijft.

7. Sluiting

- De heer Herselman sluit de vergadering en dankt een ieder voor zijn aanwezigheid en inbreng.
- De heer Hoek merkt op dat er weinig opkomst is bij vergaderingen van het Algemeen Bestuur. Besloten wordt dat de stukken en vergaderdata naar zowel de bestuurssecretariaten als de rechtstreekse mailadressen van de wethouders en dijkgraag zullen worden verzonden.

Tussenrapportage AB

Ziekteverzuim/personele bezetting

Binnen het team Heffen is er nog steeds sprake van beperkte aanwezigheid(70%) van een medewerker. In overleg met de Arbo-arts probeert hij langzaam weer terug op te bouwen naar 100%. Het is onzeker of volledig herstel mogelijk is. Verder is er buiten het ziekteverzuim van de directeur op dit moment geen sprake van langdurige ziekte. Door de vakanties is de personele bezetting de afgelopen periode begrijpelijkerwijs minimaal geweest en zijn achterstanden mondjesmaat geslonken.

Bezwaren WOZ/Heffen

In totaal zijn 1.354 WOZ-bezwaren ingediend. Inmiddels zijn hiervan circa 100 bezwaren afgehandeld. De afhandeling kon pas worden opgestart nadat de conversie van de waarderingapplicatie begin juli was afgerond. De komende maanden zal hieraan door de taxateurs en medewerkers heffen- A worden gewerkt om tot een spoedige afhandeling te komen. Daarnaast is er sprake van circa 1.100 overige heffen bezwaren. Hieraan zal door de medewerkers heffen-B en C gewerkt worden. Ambtshalve zijn kort na de aanslagoplegging maart en mei al zo'n 1.200 aanslagen gecorrigeerd en verminderd. De planning is om uiterlijk december deze bezwaren te hebben afgehandeld.

Afboeking betalingen

In de vorige rapportage is gemeld dat door het waterschap al extra inzet werd geleverd voor het wegwerken van de achterstanden in de dagafschriften. Aan de oproep aan de overige deelnemers om ook ondersteuning te leveren is door de gemeenten Borsele, Sluis en Terneuzen gehoor gegeven. Mede vanwege vakantietijd en problemen met de programmatuur hebben we de achterstanden nog niet volledig weg kunnen werken. Daarom is er sinds vorige week extra inzet ingehuurd met als doelstelling om medio september volledig bij te zijn. Begin vorige week was er nog sprake van circa 7.200 posten die zijn uitgevallen. Ook wordt nog getracht het geautomatiseerd verwerken verder te verbeteren zodat minder posten uitvallen. Het elektronisch afboeken is op dit moment bij. Het doel is om eind september te kunnen aanmanen. Of dit realistisch is moet de komende weken blijken.

Kwijtscheldingen

De kwijtscheldingsverzoeken van 2013 zijn op 7 dossiers na afgehandeld. Voor het jaar 2014 zijn inmiddels 4.140 verzoeken ingediend. Alle verzoeken zijn ingeboekt en inmiddels zijn 1.086 verzoeken afgedaan, deels door Involon(niet-deelnemende gemeenten) en deels

door eigen medewerkers. De ruim 3.000 resterende verzoeken verwachten we in de komende 3 maanden te kunnen verwerken. Hiervoor zullen we nog 1.500 dossiers aan Involon leveren. De overige 1.500 dossiers worden door eigen medewerkers verwerkt. Op dit moment zijn er nog 6 beroepschriften in behandeling.

Kadastrale verwerking

Gebleken is dat dit proces door het gelijktijdig verwerken van de gebouwde en ongebouwde mutaties veel tijd vergt. In eerste instantie liep dit proces toch moeizaam. Afgelopen weken is in overleg met de software leverancier opnieuw het proces nader onderzocht en aangepast. Momenteel zijn de mutaties geautomatiseerd verwerkt tot en met oktober. Aan belastingzijde moeten hier nog controles op worden verricht. De medewerkers van ANG zijn momenteel bezig om de laatste 2 maanden van 2013 aan de kadastrale zijde te verwerken. Het is waarschijnlijk niet realistisch om eind september alle mutaties gereed te hebben. Of hierin nog tussenoplossingen mogelijk zijn wordt nog onderzocht. Het is immers zowel voor deelnemers als belastingplichtigen van alle belang dat deze aanslagen z.s.m. worden verzonden.

GBA verwerking

Na de aanslagverzending van mei bleek dat door fouten in de software stelselmatig foutieve belastingplichten werden aangemaakt vanuit de GBA mutaties. Hierdoor is dit proces tijdelijk stil gelegd waardoor ook hier achterstand is ontstaan. Inmiddels is de programmatuur aangepast en zijn fouten in de bestanden door de software leverancier hersteld. Ook zal in samenwerking met de leverancier deze week het proces nader worden bekeken om hierin efficiënter te kunnen werken. Om voor de aanslagverzending van september de achterstand te hebben bij gewerkt zullen medewerkers van het team Waarden tijdelijk hier bijstand verlenen.

Implementatie software applicaties

De conversie van de waarderingapplicatie 4Woz is binnen de geplande periode afgerond. Komende weken wordt de inrichting van de modellen voor de taxatie van de courante niet-woningen in samenwerking met 4Value opgepakt.

Voor de afwikkeling van de conversie van de belastingapplicatie is Theo van Vliet, die al eerder hierbij betrokken was, weer ingeschakeld. Door Theo zijn de afgelopen weken met de projectleider van Pink harde afspraken gemaakt voor de openstaande punten voor Innen en Heffen. Afgelopen week zijn al de eerste resultaten geboekt voor wat betreft de betalingsverwerking en overige issues op het gebied van innen. Ook voor heffen en waarden zal het oplossen van de openstaande punten worden aangepakt zodat op korte termijn tot afronding van het conversie traject kan worden gekomen. De conversie van de bedrijven voor de waterschapshemming zal in september plaatsvinden.

Herwaardering waardepeildatum 1-1-2014

Voor de werkzaamheden in dit proces zijn we deels ook afhankelijk van de voortgang in de kadastrale verwerking. Het proces van permanente marktanalyse is bij tot april 2014 en voldoet daarmee aan de hieraan gestelde criteria. Op korte termijn wordt het 2^e kwartaal van 2014 en de marktanalyse voor de courante niet-woningen verwerkt. Om hierin geen achterstanden te laten ontstaan is de hertaxatie van courante niet-woningen van de Zeeuws-vlaamse gemeenten uitbesteed. Hiervoor is binnen de reguliere begroting budget beschikbaar. De planning van de werkzaamheden is er op gericht om tijdig de goedkeuring van de Waarderingskamer voor de verzending van de beschikkingen 2015 te verkrijgen.

Telefoon/email/balie

Vooraf bij de teams Innen en Heffen is er nog steeds sprake van veel telefonisch contact. De emailberichten komen ook per team in aparte mailboxen en levert per team dagelijks het nodige werk op. Ook is er regelmatig baliebezoek. In een apart overzicht zijn de aantallen per team weergegeven. De aantallen hebben uiteraard invloed op de voortgang van de reguliere werkzaamheden. Zodra achterstanden zijn weggewerkt is het van belang om het geheel aan werkzaamheden en activiteiten goed te evalueren en een plan voor de toekomst op te stellen.

Inzet wegwerken achterstanden

Voor het wegwerken van de achterstanden in de kadastrale mutaties zijn twee extra medewerkers tijdelijk ingehuurd. Gelet op de huidige stand van zaken is het toegekende budget voldoende om de achterstand tot 31-12-2013 bij te werken.

Voor het wegwerken van de achterstanden in de betalingsverwerking is naast de geboden hulp door verschillende deelnemers zoals eerder gemeld extra inzet ingehuurd. Hiervoor zijn momenteel drie extra medewerkers beschikbaar met als planning medio september bij te zijn.

Voor het borgen van het bijhouden van de betalingsverwerking en tijdige afdoening van de kwijtscheldingsverzoeken zal komend DB een voorstel worden ingediend om een tijdelijk het contract van een medewerker voor 3 maanden te verruimen van 22 uur naar 36 uur.

Om te borgen dat de conversie van de belastingapplicatie met Pink spoedig kan worden afgerond is tijdelijk 1 dag in de week Theo van Vliet weer als projectleider ingehuurd.

Daarnaast zal tussen de teams tijdelijk met medewerkers worden geschoven om prioriteiten te kunnen verwezenlijken.

De hierboven genoemde extra maatregelen leiden op dit moment nog niet tot een negatief begrotingssaldo.

Bestuursrapportage tm 2^e kwartaal 2014

Bedrijfsvoering

Ziekteverzuim/personele bezetting

Binnen het team Heffen is er nog steeds sprake van beperkte aanwezigheid(70%) van een medewerker. In overleg met de Arbo-arts probeert hij langzaam weer terug op te bouwen naar 100%. Het is onzeker of volledig herstel mogelijk is. Verder is er buiten het ziekteverzuim van de directeur op dit moment geen sprake van langdurige ziekte. Door de vakanties is de personele bezetting de afgelopen periode begrijpelijkerwijs minimaal geweest en zijn achterstanden mondjesmaat geslonken.

Implementatie software applicaties

De conversie van de waarderingapplicatie 4Woz is binnen de geplande periode afgerond. Komende weken wordt de inrichting van de modellen voor de taxatie van de courante niet-woningen in samenwerking met 4Value opgepakt.

Voor de afwikkeling van de conversie van de belastingapplicatie is Theo van Vliet, die al eerder hierbij betrokken was, weer ingeschakeld. Door Theo zijn de afgelopen weken met de projectleider van Pink harde afspraken gemaakt voor de openstaande punten voor Innen en Heffen. Afgelopen week zijn al de eerste resultaten geboekt voor wat betreft de betalingsverwerking en overige issues op het gebied van innen. Ook voor heffen en waarden zal het oplossen van de openstaande punten worden aangepakt zodat op korte termijn tot afronding van het conversie traject kan worden gekomen. De conversie van de bedrijven voor de waterschapsheffing zal in september plaatsvinden.

Om te borgen dat de conversie van de belastingapplicatie met Pink spoedig kan worden afgerond is tijdelijk 1 dag in de week Theo van Vliet weer als projectleider ingehuurd.

Financiën

nr.	Omschrijving	begroot x€ 1.000,-	werkelijk per 10-07 x€ 1.000,-	prognose x€ 1.000,-	verschil x€ 1.000,-	toelichting
501	Personeelslasten	2.767	1.318	2.789	22	lagere kosten voor woon- werkverg. € 48.665,- ; hogere kosten voor inhuur personeel tbv automatisering € 25.000,- , verwerking kadaster mutaties € 40.000,-. Algemene verhoging salaris agv voorlopig cao akkoord € 20.000,-; overige (oa ontvangen ziektegeden, koopverlof) -/- € 13.000,-
510	Automatisering	580	278	530	-50	lagere kosten voor huur/leasing software
520	Int. Dienstverlening	513	337	509	-4	diverse af- en bijramingen
530	Personeel en org.	67	8	36	-31	aframing opleidingen tbv inhuur autmatisering
6930	Waarderen	228	235	299	71	vergoeding proceskosten WOZ € 75.000,- (raming verlaagd op heffen € 35.000,-)
6940	Heffen	82	1	46	-36	Raming voor proceskosten ad € 35.000,- naar waarderen.
6941	Innen	-1.053	-18	-991	62	Raming diensten voor derden € 37.000,- lager; kosten derden voor behandelen kwijtscheldingsverzoeken + € 30.000,; kosten geldverkeer -/-€ 5.000,-
	totaal	3.184	2.159	3.218	34	

Per saldo verwachte overschrijding € 34.000,-. Daarnaast verloopt de wijze van verantwoorden van de niet-verrekenbare BTW raming € 55.000,- van het waterschap via de exploitatie (deze wordt via de deelnemersbijdrage door het waterschap voldaan) en is besloten externe assistentie in te schakelen voor de verwerking van de bankafschriften, geraamde kosten € 20.000,-. Per saldo verwachte hogere exploitatiekosten € 109.000,-. Nog geen rekening is gehouden met een mogelijke lagere opbrengst invordering (raming € 1.000.000,-).

Klantcontact

Telefoon/email/balie

Vooraf bij de teams Innen en Heffen is er nog steeds sprake van veel telefonisch contact. De emailberichten komen ook per team in aparte mailboxen en levert per team dagelijks het nodige werk op. Ook is er regelmatig baliebezoek. In een apart overzicht zijn de aantallen per team weergegeven. De aantallen hebben uiteraard invloed op de voortgang van de reguliere werkzaamheden. Zodra achterstanden zijn weggewerkt is het van belang om het geheel aan werkzaamheden en activiteiten goed te evalueren en een plan voor de toekomst op te stellen.

Tijdsvak	Behandeld	Niet behandeld	Totaal telefoon
Jan	2175	994	3169
Feb	2066	842	2908
Mrt	5035	2875	7910
<i>Kwartaal 1</i>	<i>9276</i>	<i>4711</i>	<i>13987</i>
Apr	10469	5639	16108
Mei	4312	2574	6886
Jun	3280	2998	6278
<i>Kwartaal 2</i>	<i>18061</i>	<i>11211</i>	<i>29272</i>
Jul			
Aug			
Sep			
<i>Kwartaal 3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Okt			
Nov			
Dec			
<i>Kwartaal 4</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Totaal 2014	27337	15922	43259

Ontvangen klachten

afhandeling	ongegrond	gegrond			in behandeling	totaal
		bejegening	communicatie	overig		
intern	29	0	9	11	1	50
via Ombudsman	3	0	0	0	1	4
totaal	32	0	9	11	2	54

Overige klantreacties

omschrijving	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	totaal 2014	totaal 2013
digitaal loket	2.554	12.985			15.539	200
telefoon	9.276	18.061			27.337	60.000
fysieke post	0	0			0	10.000
email	0	3.538			3.538	nb
bezoek website	1.894	1.575			3.469	800
totaal aantal reacties	13.724	36.159	0	0	49.883	71.000

Waarderen/Heffen

Kadastrale verwerking

Gebleken is dat dit proces door het gelijktijdig verwerken van de gebouwde en ongebouwde mutaties veel tijd vergt. In eerste instantie liep dit proces toch moeizaam. Afgelopen weken is in overleg met de software leverancier opnieuw het proces nader onderzocht en aangepast. Momenteel zijn de mutaties geautomatiseerd verwerkt tot en met oktober. Aan belastingzijde moeten hier nog controles op worden verricht. De medewerkers van ANG zijn momenteel bezig om de laatste 2 maanden van 2013 aan de kadastrale zijde te verwerken. Het is waarschijnlijk niet realistisch om eind september alle mutaties gereed te hebben. Of hierin nog tussenoplossingen mogelijk zijn wordt nog onderzocht. Het is immers zowel voor deelnemers als belastingplichtigen van alle belang dat deze aanslagen z.s.m. worden verzonden

GBA verwerking

Na de aanslagverzending van mei bleek dat door fouten in de software stelselmatig foutieve belastingplichten werden aangemaakt vanuit de GBA mutaties. Hierdoor is dit proces tijdelijk stil gelegd waardoor ook hier achterstand is ontstaan. Inmiddels is de programmatuur aangepast en zijn fouten in de bestanden door de software leverancier hersteld. Ook zal in samenwerking met de leverancier deze week het proces nader worden bekeken om hierin efficiënter te kunnen werken. Om voor de aanslagverzending van september de achterstand te hebben bij gewerkt zullen medewerkers van het team Waarderen tijdelijk hier bijstand verlenen.

Bezwaren WOZ/Heffen

In totaal zijn 1.408 WOZ-bezwaren ingediend. Inmiddels zijn hiervan circa 100 bezwaren afgehandeld. De afhandeling kon pas worden opgestart nadat de conversie van de waarderingsapplicatie begin juli was afgerond. De komende maanden zal hieraan door de taxateurs en medewerkers heffen- A worden gewerkt om tot een spoedige afhandeling te komen. Daarnaast zijn nog 1.168 overige bezwaren heffen in behandeling. Hieraan zal door de medewerkers heffen-B en C gewerkt worden. Ambtshalve zijn kort na de aanslagoplegging maart en mei al zo'n 1.200 aanslagen gecorrigeerd en verminderd. De planning is om uiterlijk december deze bezwaren te hebben afgehandeld.

WOZ-bezwaren	Openstaande bezwaren 1-1	ontvangen bezwaren in 2014	afgewezen in 2014	toegewezen in 2014	in behandeling
voorgaande jaren	69	0	40	14	15
belastingjaar	0	1408	95	27	1286
totaal	69	1408	135	41	1301

Overige bezwaren	Openstaande bezwaren 1-1	ontvangen bezwaren in 2014	afgewezen in 2014	Afgedaan 2014	in behandeling
Gemeentelijke hef./bel.	0	669	0	53	616
Waterschapsbel./hef.	0	572		20	552
Ambtshalve beiden		8700		8700	0
totaal	0	9941	0	8773	1168

Herwaardering waardepeildatum 1-1-2014

Voor de werkzaamheden in dit proces zijn we deels ook afhankelijk van de voortgang in de kadastrale verwerking. Het proces van permanente marktanalyse is bij tot april 2014 en voldoet daarmee aan de hieraan gestelde criteria. Op korte termijn wordt het 2^e kwartaal van 2014 en de marktanalyse voor de courante niet-woningen verwerkt. Om hierin geen achterstanden te laten ontstaan is de hertaxatie van courante niet-woningen van de Zeeuws-vlaamse gemeenten uitbesteed. Hiervoor is binnen de reguliere begroting budget beschikbaar. De planning van de werkzaamheden is er op gericht om tijdig de goedkeuring van de Waarderingskamer voor de verzending van de beschikkingen 2015 te verkrijgen.

Inzet wegwerken achterstanden

Voor het wegwerken van de achterstanden in de kadastrale mutaties zijn twee extra medewerkers tijdelijk ingehuurd. Gelet op de huidige stand van zaken is het toegekende budget voldoende om de achterstand tot 31-12-2013 bij te werken.

Belastingopbrengsten

Voor zover mogelijk zijn de nog te realiseren belastingopbrengsten in beeld gebracht. Op basis van de geblokkeerde objecten kan dit voor de OZB, rioolheffing op basis van WOZ-waarde, WS-heffing gebouwd en ongebouwd vrij realistisch in beeld worden gebracht.

Met name voor de gebruikersheffingen en overige belastingen is dat door de achterstanden op dit moment moeilijk te realiseren.

Belastingsoort/ deelnemer	Opgelegd (31-07)	Nog op te leggen	totaal	Begroot	Verschil
Onroerende zaakbel.	42.204.674	5.985.408	48.190.082	47.913.716	276.366
Borsele	6.250.260	695.463	6.945.723	6.929.000	16.723
Goes	8.279.011	933.712	9.212.723	9.265.000	-52.277
Hulst	3.275.497	227.847	3.503.344	3.572.196	-68.852
Kapelle	1.843.651	248.192	2.091.843	2.087.000	4.843
Reimerswaal	2.779.052	336.418	3.115.470	2.971.500	143.970
Sluis	4.748.293	603.975	5.352.268	5.261.020	91.248
Terneuzen	11.894.448	2.561.600	14.456.048	14.378.000	78.048
Tholen	3.134.462	378.201	3.512.663	3.450.000	62.663
Rioolheffing	19.327.020	456.436	19.783.456	19.993.695	-210.239
Borsele	1.403.541	73.456	1.476.997	1.467.000	9.997
Goes	2.021.902	163.423	2.185.325	2.240.000	-54.675
Hulst	2.791.865		2.791.865	2.775.000	16.865
Kapelle	1.122.641	19.999	1.142.640	1.160.952	-18.312
Reimerswaal	2.042.942	29.000	2.071.942	2.058.353	13.589
Sluis	3.708.369		3.708.369	3.785.000	-76.631
Terneuzen	4.004.863	170.558	4.175.421	4.158.000	17.421
Tholen	2.230.897		2.230.897	2.349.390	-118.493
Afvalstoffenheffing (/reinigingsrechten)	26.201.857	0	26.201.857	26.176.579	25.278
Borsele	2.647.578		2.647.578	2.667.500	-19.922
Goes	3.685.210		3.685.210	3.645.000	40.210
Hulst	3.003.560		3.003.560	3.025.000	-21.440
Kapelle	1.090.513		1.090.513	1.107.665	-17.152
Reimerswaal	2.474.991		2.474.991	2.402.739	72.252
Sluis	3.383.662		3.383.662	3.435.000	-51.338
Terneuzen	7.177.725		7.177.725	7.136.000	41.725
Tholen	2.738.618		2.738.618	2.757.675	-19.057
Overige	6.524.975	0	6.524.975	7.961.320	-1.436.345
Borsele	151.047		151.047	150.000	1.047
Goes	405.326		405.326	587.500	-182.174
Hulst	367.516		367.516	345.000	22.516
Kapelle	97.899		97.899	94.000	3.899
Reimerswaal	916.557		916.557	999.900	-83.343
Sluis	3.457.343		3.457.343	4.635.500	-1.178.157
Terneuzen	862.620		862.620	873.000	-10.380
Tholen	266.667		266.667	276.420	-9.753

Belastingsoort/ deelnemer	Opgelegd (31-07)	Nog op te leggen	totaal	Begroot	Vershil
Waterschap	77.794.632	1.747.694	79.542.326	81.466.139	-1.923.813
WS-heffing ingezetenen	13.412.394		13.412.394	13.502.931	-90.537
WS-heffing Gebouwd	25.503.750	1.267.694	26.771.444	26.767.601	3.843
WS-heffing Ongebouwd	8.969.982	480.000	9.449.982	9.432.898	17.084
WS-heffing Natuur	117.110		117.110	120.518	-3.408
ZH-heffing	29.202.235		29.202.235	30.727.027	-1.524.792
VH-heffing	589.161		589.161	650.164	-61.003
Overige			0	265.000	-265.000
Kwijtschelding	1.222.331	0	1.222.331	1.789.900	-567.569
Borsele	28.473		28.473	27.900	573
Goes	85.130		85.130	148.000	-62.870
Hulst	87.082		87.082	150.000	-62.918
Kapelle	14.419		14.419		14.419
Reimerswaal	47.593		47.593		47.593
Sluis	75.236		75.236	170.000	-94.764
Terneuzen	179.944		179.944		179.944
Tholen	47.343		47.343	83.000	-35.657
Waterschap	657.111		657.111	1.211.000	-553.889
Totaal 2014	170.830.827	0	170.830.827	181.721.549	-10.890.722
Voorgaande jaren	410.637	0	410.637	733.982	-323.345
Borsele	81.730		81.730	81.528	202
Goes	92.552		92.552	89.897	2.655
Hulst			0		0
Kapelle	20.474		20.474	20.462	12
Reimerswaal	21.710		21.710	21.710	0
Sluis	83.205		83.205		83.205
Terneuzen			0		0
Tholen	72.395		72.395	82.385	-9.990
Waterschap	38.571		38.571	438.000	-399.429
Kwijtschelding vrg. jaren	69.757	0	69.757	135.479	-65.722
Borsele	1.185		1.185	296	889
Goes	14.009		14.009	835	13.174
Hulst			0		0
Kapelle	851		851	-382	1.233
Reimerswaal	15.526		15.526	51	15.475
Sluis			0		0
Terneuzen			0		0
Tholen	8.845		8.845	4.679	4.166
Waterschap	29.341		29.341	130.000	-100.659
Totaal voorgaande jaren	340.880	0	340.880	598.503	-257.623

Innen

Kwijtscheldingen

De kwijtscheldingsverzoeken van 2013 zijn op 4 dossiers na afgehandeld. Voor het jaar 2014 zijn inmiddels 4.140 verzoeken ingediend. Alle verzoeken zijn ingeboekt en inmiddels zijn 1.086 verzoeken afgedaan, deels door Involon (niet-deelnemende gemeenten) en deels door eigen medewerkers. De ruim 3.000 resterende verzoeken verwachten we in de komende 3 maanden te kunnen verwerken. Hiervoor zullen we nog 1.500 dossiers aan Involon leveren. De overige 1.500 dossiers worden door eigen medewerkers verwerkt. Op dit moment zijn er nog 6 beroepschriften in behandeling.

Kwijtschelding	nog te behandelen per 1-1	Ingekomen verzoeken				automatisch verleend
		Totaal aantal ingekomen	behandeld in eigen beheer	behandeld via derden	nog af te doen	
2013	746	0	0	0	4	0
Borsele	8				0	
Goes	163				1	
Hulst	75				1	
Kapelle	6				0	
Reimerswaal	35				0	
Sluis	27				0	
Terneuzen	114				2	
Tholen	52				0	
Waterschap	266				0	
2014		1852	375	0	1477	0
Borsele		93	1	0	92	
Goes		417	137	0	280	
Hulst		216	0	0	216	
Kapelle		47	43	0	4	
Reimerswaal		124	6	0	118	
Sluis		220	29	0	191	
Terneuzen		560	50	0	510	
Tholen		175	109	0	66	
Waterschap						

Afboeking betalingen

In de vorige rapportage is gemeld dat door het waterschap al extra inzet werd geleverd voor het wegwerken van de achterstanden in de dagafschriften. Aan de oproep aan de overige deelnemers om ook ondersteuning te leveren is door de gemeenten Borsele, Sluis en Terneuzen gehoor gegeven. Mede vanwege vakantietijd en problemen met de programmatuur hebben we de

achterstanden nog niet volledig weg kunnen werken. Daarom is er sinds vorige week extra inzet ingehuurd met als doelstelling om medio september volledig bij te zijn. Begin vorige week was er nog sprake van circa 7.200 posten die zijn uitgevallen. Ook wordt nog getracht het geautomatiseerd verwerken verder te verbeteren zodat minder posten uitvallen. Het elektronisch afboeken is op dit moment bij. Het doel is om eind september te kunnen aanmanen. Of dit realistisch is moet de komende weken blijken.

Inzet wegwerken achterstanden

Voor het wegwerken van de achterstanden in de betalingsverwerking is naast de geboden hulp door verschillende deelnemers zoals eerder gemeld extra inzet ingehuurd. Hiervoor zijn momenteel drie extra medewerkers beschikbaar met als planning medio september bij te zijn.

Voor het borgen van het bijhouden van de betalingsverwerking en tijdige afdoening van de kwijtscheldingsverzoeken zal komend DB een voorstel worden ingediend om een tijdelijk het contract van een medewerker voor 3 maanden te verruimen van 22 uur naar 36 uur.

Daarnaast zal tussen de teams tijdelijk met medewerkers worden geschoven om prioriteiten te kunnen verwezenlijken.

Rekeningcourant belastingopbrengsten

Zoals vastgesteld in het AB vindt de doorbetaling vooralsnog plaats op basis van de procentuele verdeling van de begrote belastingopbrengsten.

Het minimumsaldo op de bankrekening is vastgesteld op € 900.000,-, welke ingezet mag worden t.b.v. de rekening-courant van Sabewa Zeeland. Op 2 mei is € 500.000,- overgemaakt naar Sabewa Zeeland.

De doorbetalingen vinden 1 of meerdere malen per week plaats, per 31 juli is totaal € 116 miljoen doorbetaald (zie onderstaande tabel).

Deelnemer	%	bedrag
Borsele	6,00%	€ 6.966.729
Goes	8,60%	€ 9.985.648
Hulst	5,30%	€ 6.153.948
Kapelle	2,40%	€ 2.786.693
Reimerswaal	4,70%	€ 5.457.274
Sluis	9,40%	€ 10.914.546
Terneuzen	14,60%	€ 16.952.381
Tholen	4,90%	€ 5.689.494
Waterschap	44,10%	€ 51.205.480
totaal	100,00%	€ 116.112.193
Sabewa Zeeland		€ 500.000
saldo RC belastingopbrengsten		€ 400.000

De leden van het algemeen bestuur
van Sabewa Zeeland

algemeen bestuur:
agendapunt:

18 september 2014

bijlage : -
onderwerp : telefonische openingstijden

Terneuzen, 28 augustus 2014

Geachte heer, mevrouw,

Telefonische openingstijden

In de vergadering van het Algemeen Bestuur op 28 oktober 2013 is besloten om de telefonische openingstijden vast te stellen op werkdagen van 09.00 tot 13.00 uur. Tevens is besloten om in de week na de verzending van postpartijen van meer dan 50.000 stuks de telefonische openingstijden vast te stellen op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur. De voordelen van de beperkte telefonische openingstijden zijn evident. Medewerkers kunnen in de middag ongestoord hun werkzaamheden verrichten.

Daarnaast is tegelijkertijd met het voorstel om de telefonische openingstijden te beperken aandacht besteed aan de bereikbaarheid van Sabewa Zeeland via de website. Er zijn per team contactformulieren aangemaakt. De burger vult de relevante gegevens in op het contactformulier. Een ingevuld formulier komt via de e-mail binnen bij het team waarbinnen de vraag onderwerpgerelateerd gecategoriseerd kan worden.

Na evaluatie van de binnengekomen contactformulieren is gebleken dat er veel vragen worden gesteld over kwijtschelding. Daarom is in het telefonisch keuzemenu een extra optie ingevoerd voor vragen over kwijtschelding. Op de website is voor vragen over kwijtschelding een extra contactformulier aangemaakt. Gebleken is dat vragen door middel van deze contactformulieren efficiënter en sneller kunnen worden beantwoord. Derhalve wordt aan u voorgesteld om de beperkte telefonische openingstijden conform het voorstel van uw bestuur d.d. 28 oktober 2013 te handhaven tot en met december 2014.

Openingstijden balie

Op dit moment is er een verschil tussen de telefonische openingstijden en de openingstijden van de balie (kasloket). Burgers kunnen op dit moment van 09.00-16.00 uur terecht aan de balie. Gebleken is dat dit verschil zorgt voor veel verwarring bij burgers. Bovendien wordt op deze manier afbreuk gedaan aan het voordeel van de beperkte telefonische openingstijden. Na evaluatie van het aantal baliebezoekers in relatie tot de duur van de afhandeling van een verzoek aan de balie is gebleken dat het te woord staan van het relatief klein aantal bezoekers veel tijd in beslag neemt. Derhalve wordt aan u voorgesteld de openingstijden van de balie

(kasloket) gelijk te stellen aan de telefonische openingstijden en deze te wijzigen van 09.00 tot 16.00 uur naar 09.00 tot 13.00 uur.

Overall evaluatie

In de vergaderingen van de begeleidingscommissie en het dagelijks bestuur is gesproken over het opstellen van een overall evaluatie van het afgelopen jaar. In deze evaluatie zullen de knelpunten van het afgelopen jaar worden geëvalueerd. Op basis van deze overall evaluatie zal medio december een voorstel in de zin van een plan van aanpak worden geschreven. De telefonische openingstijden en de openingstijden van de balie zullen in deze evaluatie worden meegenomen.

Voorstel

Voorgesteld wordt de beperkte telefonische openingstijden conform het besluit van uw bestuur d.d. 28 oktober 2013 te handhaven tot en met december 2014.

Verder wordt voorgesteld de openingstijden van de balie (kasloket) vast te stellen op werkdagen van 09.00 tot 13.00 uur .

Het dagelijks bestuur van
Sabewa Zeeland,

J.H Herselman,
Voorzitter

I. Scheele,
waarnemend directeur

Het algemeen bestuur van Sabewa Zeeland;

gezien het voorstel van het dagelijks bestuur van 28 augustus 2014,

besluit:

- de beperkte telefonische openingstijden conform het besluit van het Algemeen Bestuur d.d. 28 oktober 2013 te handhaven tot en met december 2014;
- de openingstijden van de balie (kasloket) vast te stellen op werkdagen van 09.00 tot 13.00 uur.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 18 september 2014 van Sabewa Zeeland.

J.H. Herselman,
voorzitter

I. Scheele,
waarnemend directeur