



Gemeenschappelijke regeling Cocensus

Verslag van bevindingen

Verantwoording deelnemende gemeente
boekjaar 2014

Gemeente Heerhugowaard

Inhoudsopgave

1	Onze controleaanpak	1
1.1	Reikwijdte van de opdracht	1
1.2	Onze controleaanpak in het kort	1
1.2.1	Algemeen	1
1.2.2	Controle van de rechtmatigheid	2
1.3	Gehanteerde goedkeurings- en rapporteringstoleranties	2
2	Onze bevindingen	2
2.1	Specifieke opmerkingen bij de verantwoording	2
2.1.1	Aanslagoplegging	2
2.1.2	Nog op te leggen aanslagen	2
2.1.3	Waardering debiteuren	4
2.1.4	Recapitulatie bevindingen naar aanleiding van de controle	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	Interne beheersing	4
2.2.1	Onderbouwing geraamde opbrengsten	4
2.2.2	Interne beheersingsmaatregelen	4
2.2.3	Verzenden van aanslagen	5
2.3	Automatisering	5
2.3.1	ICT ontwikkelingen	5
2.3.2	Kwaliteitsniveau van IT-General Controls	6

Rapportage naar aanleiding van de controle van de verantwoording

1 Onze controleaanpak

1.1 Reikwijdte van de opdracht

Conform de, door het bestuur van Cocensus aan ons verleende, opdracht hebben wij de door Cocensus opgestelde Belastingverantwoording van de gemeente Heerhugowaard, inzake opbrengsten en debiteurensaldi van de belastingen en heffingen, over het jaar 2014, gecontroleerd. De verantwoording is, onder verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur van Cocensus, opgesteld in overeenstemming met de van toepassing zijnde wettelijke regelingen waaronder de gemeentelijke belastingverordeningen. Het is onze verantwoordelijkheid een controleverklaring bij de verantwoording te verstrekken. Onze controleaanpak richt zich op het getrouwe beeld van de baten en lasten over 2014, de debiteurenstand per 31 december 2014 en op de financiële rechtmatigheid van de baten en lasten. Inherent aan onze controleaanpak rapporteren wij u over het doelmatigheidsbeheer op het moment dat wij bijzonderheden hebben geconstateerd en u hieromtrent adviezen kunnen verstrekken. Met betrekking tot een aantal belastingsoorten is de gemeente Heerhugowaard zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van het opgelegde bedrag dan wel de mutatie in het boekjaar. Het is de taak van Cocensus om de mutaties in het systeem door te voeren, de aanslag te verzenden en de gelden te innen. Met betrekking tot deze belastingsoorten hebben wij alleen de juistheid van de opgelegde aanslagen vastgesteld. In het navolgende schema is weergegeven voor welke belastingsoorten deze beperking geldt.

Belastingsoort	Reikwijdte controle uitgebreid	Reikwijdte controle beperkt
OZB	X	
Afvalstoffenheffing	X	
Rioolheffing	X	

De reikwijdte van de opdracht tot controle van de belastingverantwoording 2014 is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst 2014 (DVO d.d. 24 september 2013) tussen Cocensus en de gemeente Heerhugowaard, alsmede in het door de Raad van de gemeente Heerhugowaard vastgestelde normenkader (We hebben het vastgestelde normenkader nog niet ontvangen per 6-2-2015). Deze documenten zijn het uitgangspunt van de door ons uitgevoerde controlewerkzaamheden met betrekking tot de verantwoording 2014.

1.2 Onze controleaanpak in het kort

1.2.1 Algemeen

Onze controle is verricht in overeenstemming met Nederlandse wet en regelgeving, waaronder de DVO tussen Cocensus en de gemeente Heerhugowaard alsmede in het door de Raad van de gemeente Heerhugowaard vastgestelde normenkader (We hebben het vastgestelde normenkader nog niet ontvangen per 6-2-2015). Wij dienen onze controle zodanig te plannen en uit te voeren, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de belastingverantwoording geen afwijkingen van materieel belang bevat. Onze controle omvat onder meer onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie die ter onderbouwing dient van de bedragen en de toelichtingen in de verantwoording.

1.2.2 Controle van de rechtmatigheid

De controle van de rechtmatigheid richt zich op de naleving van relevante wet- en regelgeving en besluiten van het Algemeen Bestuur. Voor zover de foutenkans die voortvloeit uit het niet naleven van de wet- en regelgeving geen directe financiële consequenties heeft voor de jaarrekening kunnen wij een positief rechtmatigheidsoordeel geven. In overeenstemming met de opdracht van het Algemeen Bestuur, nader vastgelegd in het controleprotocol, hebben wij de rechtmatigheidscontrole uitgevoerd. Hierbij hebben wij als uitgangspunt gehanteerd de vigerende wet- en regelgeving alsmede het door de Raad van de gemeente vastgestelde normenkader, voor zover dit tijdens de controle voor ons beschikbaar was (Vastgestelde normenkader gemeente Heerhugowaard nog niet ontvangen per 6-2-2015). Wij toetsen, op basis van risico analyse, primair of de organisatie voldoende maatregelen heeft getroffen om de naleving van wet- en regelgeving te waarborgen. Dit houdt in dat wij niet zelfstandig alle wet- en regelgeving in detail beoordelen op de mogelijkheid van het zich voordoen van (juridische en financiële) risico's. Wij maken hiervoor gebruik van de door Cocensus uitgevoerde werkzaamheden met betrekking tot het rechtmatigheidsbeheer.

1.3 Gehanteerde goedkeurings- en rapporteringstoleranties

De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de opgelegde aanslagen over het jaar.

Op basis van de verantwoording 2014 van Gemeente Heerhugowaard is de materialiteit op basis van bovengenoemde percentages als volgt vastgesteld:

- Basis (Totaal opgelegde aanslagen)	€ 18.877.885
- Goedkeuringstolerantie (PM 1%) fouten	€ 189.000
- Goedkeuringstolerantie (PM 3%) onzekerheden	€ 567.000

2 Onze bevindingen

2.1 Specifieke opmerkingen bij de verantwoording

2.1.1 Aanslagoplegging

Wij hebben geen tekortkomingen geconstateerd ten aanzien van de aanslagoplegging door Cocensus.

2.1.2 Nog op te leggen aanslagen

In de verantwoording is een schatting opgenomen van de nog op te leggen aanslagen en de nog te verstrekken verminderingen. Wij hebben, op basis van de aan ons beschikbaar gestelde informatie, de aanvaardbaarheid beoordeeld van de door Cocensus gemaakte schattingen, bij het opstellen van de verantwoording c.q. het bepalen van deze post. Tevens hebben we de aanvaardbaarheid beoordeeld van de aan de schattingen ten grondslag liggende standpunten en veronderstellingen. Vervolgens hebben we beoordeeld of de onderbouwing van deze schattingen toereikend is.

Onroerend zaak belasting (OZB)

Volgens Cocensus dienen per 31 december 2014 de volgende aanslagen nog te worden opgelegd:

	€
Belastingjaar 2014	
Nog op leggen aanslagen	42.000
Nog te verminderen	(nihil)
	<hr/>
	42.000
	<hr/>

Woningen

Voor de berekening van de nog op te leggen aanslagen woningen is Cocensus uitgegaan van de WOZ waardes zoals opgenomen in de waarderingsapplicatie van Gouw. Het betreft 29 woningen (waarvan 28 nieuwbouw) met een totaalwaarde van € 1,5 miljoen wat resulteert in een belastingopbrengst van € 2.000. Er zijn geen verminderingen geprognoseerd voor de woningen.

Niet-woningen

Voor de niet-woningen dient nog een aanslag opgelegd te worden over 23 objecten met een totale WOZ waarde van € 8,9 miljoen, resulterend in de volgende bedragen voor de nog op te leggen aanslagen:

1. Eigenaren niet-woning	€ 23.000
2. Gebruikers niet-woning	€ 17.000

De realisatie inclusief prognose nog op te leggen is in lijn met de door de gemeente Heerhugowaard vastgestelde, begroting. Voor 2014 zijn de afwijkingen ten opzichte van de begroting:

1. Eigenaren Woning	€ -190.000	(-3,6%)
2. Eigenaren niet-woning	€ -11.000	(-0,4%)
3. Gebruikers niet-woning	€ -67.000	(-3%)

Onze controle geeft geen aanleiding tot verdere opmerkingen en correcties.

Afvalstoffenheffing

De opbrengst afvalstoffenheffing in 2014 inclusief de prognose nog op te leggen is in lijn met de begroting zoals opgesteld door de gemeente Heerhugowaard. Gemeente Heerhugowaard heeft de begroting naar beneden gesteld en de vermindering voor afvalstoffenheffing 2014 was lager dan verwacht waardoor een positief resultaat werd behaald van € 100.000.

Kwijtscheldingen afvalstoffenheffing en rioolheffing

De kwijtscheldingen worden voor de gemeente Heerhugowaard verleend over de OZB, afvalstoffenheffing en de rioolheffing. Wij hebben de KWS 2014 op totaalniveau beoordeeld:

	Begroot verantwoording 2014	Opgelegd in 2014	Prognose verantwoording 2014	Vershil
	€	€	€	€
Belastingjaar 2014	(165.000)	(173.000)	(9.000)	(17.000)

Voor 2014 is de geprognoseerde vermindering inzake kwijtscheldingen Afvalstoffenheffing gesteld op € 7.000 en voor kwijtscheldingen Rioolheffing € 2.000. Per heden staan er nog 22 verzoeken en 8 administratieve beroepen open. De verwachting is dat er nog 18 verzoeken binnen komen.

Rioolheffing

De opbrengst rioolheffing in 2014 inclusief de prognose nog op te leggen is in lijn met de begroting zoals opgesteld door de gemeente Heerhugowaard.

Afboekingen

Wij hebben vastgesteld dat voor het verwerken van de afboekingen de juiste procedure is gehanteerd.

2.1.3 Waardering debiteuren

Wij hebben de debiteurenstand van de gemeente Heerhugowaard beoordeeld, de eindstand van de debiteuren van 2014 is:

	Stand
	* € 1.000
Debiteurenstand per 31-12-2014	581

Cocensus heeft in de debiteurenpositie geen rekening gehouden met de eventueel bij de gemeente te vormen voorziening voor oninbaarheid. Wij raden de gemeente Heerhugowaard aan om de te vormen voorziening jaarlijks te beoordelen op toereikendheid.

2.2 Interne beheersing

2.2.1 Onderbouwing geraamde opbrengsten

De prognose van de opbrengsten wordt door Cocensus altijd gedaan op basis van een zekere mate van voorzichtigheid. Prognoses van nog op te leggen aanslagen worden alleen opgenomen als hier een gedegen onderbouwing voor is. In een enkel geval kan het voorkomen dat er nog onvoorziene belastingopbrengsten worden opgelegd die van te voren niet (volledig) ingeschat kunnen worden.

De uitgangspunten van de dienstverlening van Cocensus aan de deelnemende gemeenten zijn opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Wij benadrukken het belang van een constructief en frequent overleg tussen vaste contactpersonen vanuit Cocensus en de deelnemende gemeenten voor wat betreft de totstandkoming van de begrotingen van baten en lasten, verwachte kwijtscheldingen, verminderingen, oninbaarheid en de bijbehorende tarieven per belastingsoort.

2.2.2 Interne beheersingsmaatregelen

In 2014 is Cocensus voor het proces bepaling WOZ overgegaan van Geotax naar de applicatie Gouwtax, deze wisseling van applicatie heeft verder geen invloed op het proces of de interne beheersingsmaatregelen. Om de juistheid en volledigheid van de aanslagen vast te stellen voeren medewerkers van Cocensus op basis van query's (invoer)controles uit op de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de doorgevoerde mutaties in GOUW. De (verbijzonderde) interne controle richt zich momenteel alleen op de Kwijtscheldingen en Bezwaren & Beroepen. We raden als accountant aan om deze werkzaamheden verder uit te breiden naar de verschillende belastingsoorten om meer overzicht en zekerheid te verkrijgen met betrekking tot de gegevensverwerking van de verschillende belastingsoorten.

De rapportage van de waarderingskamer die Cocensus in het afgelopen jaar heeft is positief over het proces van waardebepaling en aanslagoplegging binnen Cocensus. Het rapport geeft over het algemeen een positief beeld met betrekking tot de waardering WOZ en de oplegging van de OZB. De voornaamste bevinding van de waarderingskamer betreft de hoge mate van verminderingen die Cocensus in 2014 heeft verleend. Het hoge aantal verleende verminderingen heeft er toe geleid dat er een groot verschil zit tussen de prognose van de nog op te leggen aanslagen 2013 inzake de OZB en de realisatie van de prognose in 2014. We hebben deze ontwikkeling besproken met de verantwoordelijke functionaris binnen Cocensus.

Wij komen met betrekking tot de beoordeling van de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersingsorganisatie inzake het belastingproces tot het volgende overzicht:

Procesmonitor				
Proces	Opzet & Bestaan van de AO/IB	Werking van de AO/IB	Risico op financiële fouten	
			Getrouwheid	Rechtmatigheid
Belastingen - Uitvoering WOZ.			Laag	Laag
Belastingen - gegevensbeheer & Heffingen			Laag	Laag
Belastingen - Invordering & Debiteurenbeheer			Laag	Laag
Belastingen - Bezwaar & Beroep			Laag	Laag
Informatievoorziening opdrachtgevers			Laag	Laag
Automatiseringsomgeving.			Gemiddeld	Gemiddeld
		Verbeteringen voor dit proces zijn Noodzakelijk		
		Verbeteringen voor dit proces zijn mogelijk		
		Voldoet aan de voor dit proces te stellen eisen		

2.2.3 Verzenden van aanslagen

Voor een aantal heffingen/belastingen is en blijft de deelnemende gemeente verantwoordelijk voor het opleggen van de heffing/ belasting. Wij hebben voor het jaar 2014 geconstateerd dat de bestanden ontvangen van de gemeente per week genummerd worden. Het risico is beperkt dat niet alle verstrekte mutaties zijn verwerkt in de belastingapplicatie.

De terugkoppeling van de ingevoerde gegevens naar de gemeente gaat via journaalposten in een Excelbestand. De mutaties worden echter handmatig verwerkt waardoor een kans op fouten blijft bestaan.

2.3 Automatisering

2.3.1 ICT ontwikkelingen

Conversie ten behoeve van deelnemers

Een van de doelstellingen van Cocensus is om qua aantal deelnemende gemeenten verder te groeien. Met ingang van 1 januari 2014 zijn de gemeenten Alkmaar, Bergen, Graft-De Rijk, Heerhugowaard, Langedijk en Schermer bij de GR Cocensus aangesloten.

Ten behoeve van de, per 1 januari 2014, toegetreden deelnemers hebben diverse conversies plaatsgevonden. De door de gemeenten aangeleverde data is vanuit de voorheen door hen gebruikte belastingpakketten naar het belastingpakket, GouwBelastingen, van Cocensus geconverteerd. Om vast te stellen dat de gegevens van de toegetreden gemeenten juist en volledig zijn overgezet heeft Cocensus test- en conversiewerkzaamheden uitgevoerd. De werkzaamheden ten behoeve van de conversie (bijv. plan van aanpak, test plan, testresultaten en opvolgingen) zijn ten opzichte van de conversies van de in het verleden toegetreden gemeenten op andere wijze gedocumenteerd. Wij kunnen achteraf niet vaststellen of de door de gemeente aangeleverde gegevens juist en volledig in Gouwbelastingen zijn opgenomen

Cocensus heeft toegelicht waarom de werkzaamheden zoals deze door Cocensus zijn uitgevoerd, inclusief de werkzaamheden die vanuit de reguliere processen worden uitgevoerd, toereikend zijn om de juistheid en volledigheid van de in 2014 opgelegde aanslagen te waarborgen. Deze toelichting hebben wij met Cocensus besproken.

In hoofdlijnen komt het er op neer dat Cocensus na conversie nog diverse werkzaamheden vanuit de reguliere processen uitvoert om de geconverteerde data te controleren, op te schonen en te herijken. De werkzaamheden worden uitgevoerd om de volledigheid van het aantal objecten en subjecten te waarborgen, objecten (opnieuw) te taxeren volgens het eigen model (getoetst door de waarderingskamer) en door middel van bijvoorbeeld proefkohieren er voor te zorgen dat een correcte aanslag wordt opgelegd. Vanuit de vergelijkingen met begroting en/of bezwaarprocedures is geen reden om te twifelen aan de juistheid of volledigheid van de opgelegde aanslagen en daarmee ook niet aan de juistheid of volledigheid van de conversie.

Modernisering ICT

In 2014 is een nieuwe serveromgeving gerealiseerd en ondergebracht in een rekencentrum in Amsterdam met daarbij een gespiegelde uitwijklocatie in een tweede rekencentrum. Gelijktijdig met deze inrichting heeft de migratie van Windows XP naar Windows 7 plaatsgevonden, inclusief een overgang naar Office 2013. Door deze ontwikkelingen voldoet Cocensus aan de hedendaagse eisen op het gebied van ICT, inclusief de risicobeperking van de uitval van servers

2.3.2 Kwaliteitsniveau van IT-General Controls

Logische toegangsbeveiliging

Verlende autorisatie

Wij hebben geconstateerd dat in het kader van het proces logische toegangsbeveiliging het tijdig aanpassen van autorisaties na functieveranderingen of uitdiensttreding nog onvoldoende is geborgd. Er is vooruitgang te zien ten opzichte van vorig jaar maar er bestaat nog altijd een risico dat gebruikers ten onrechte, dan wel met teveel autorisaties, in de systemen en applicaties blijven staan. Dit kan leiden tot ongewenste functievermengingen of tot onbedoelde toegang tot privacygevoelige gegevens. Verder merken wij op dat de aanbeveling van vorig jaar ten aanzien van het opstellen van een procedure voor de wijze waarop rechten in de applicaties worden bepaald is opgevolgd. Wij raden u aan om tijdig melding te maken aan de IT organisatie op het moment van een functie-wijziging of uitdiensttreding van een medewerker. Daarnaast raden wij u aan om een periodieke controle op gebruikersaccounts uit te voeren en de resultaten en opvolging van de periodieke controles op gebruikersaccounts vast te leggen en te bewaren.

Vergevorderde rechten

Wij hebben vastgesteld dat het aantal gebruikers met vergevorderde rechten is toegenomen in verband met de toevoeging van de nieuw aangesloten gemeenten. Wij hebben tevens vastgesteld dat twee gebruikers over vergevorderde rechten beschikken terwijl zij dit voor de uitoefening van hun functie niet direct nodig hebben. Wij adviseren u de toegekende vergevorderde rechten aan (voormalige) medewerkers te evalueren en bij de toekenning van rechten het 'need-to-have' / 'need-to-know' principe te hanteren.

Authenticatie tot ICT systemen

Wij hebben vastgesteld dat op netwerkniveau onvoldoende wachtwoordeisen worden afgedwongen en dat de inrichting van de authenticatievereisten, door het ontbreken van complexiteitsvereisten, onvoldoende is om het gebruik van sterke wachtwoorden af te dwingen.

Wij raden u aan om de wachtwoordinstellingen zowel op besturingssysteemniveau als op applicatieniveau aan te passen naar minimaal de volgende instellingen:

- Wachtwoord minimaal 8 karakters.
- Verplicht periodiek wijzigen wachtwoord om de 90 dagen.
- De voorgaande 10 wachtwoorden mogen niet hergebruikt worden.
- Na 3 foutieve inlogpogingen wordt het account geblokkeerd.
- Wachtwoord wijzigen na de eerste keer inloggen.

Databasetoegang

Wij hebben vastgesteld dat Cocensus binnen de organisatie een databasetool (Toad) hanteert voor het rechtstreeks benaderen van de onderliggende database van GouwBelastingen. Hierbij hebben wij geconstateerd dat zes gebruikers gebruik kunnen maken van de tool en daarmee de mogelijkheid hebben om rechtstreeks de database te benaderen en data te muteren.

Wij adviseren om directe toegang tot de database zo veel mogelijk te beperken. Hierbij dient Cocensus de accounts aan de hand van het 'need-to-have' / 'need-to-know' te evalueren. Verder adviseren wij om directe databasemutaties naar aanleiding van een geautoriseerd verzoek toe te staan. Compenserend adviseren wij om directe databasemutaties te monitoren op ongeautoriseerde of onbedoelde mutaties.

Wijzigingsbeheer is verbeterd

GouwBelastingen

Wij hebben vastgesteld dat een wijzigingsbeheerprocedure is opgesteld voor het doorvoeren van nieuwe releases, updates en patches in GouwBelastingen. Daarbij geldt dat wijzigingen worden geregistreerd in de registratietool TopDesk. Op basis van de door ons verrichte werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat de wijzigingsbeheer procedure op adequate wijze door Cocensus wordt gevolgd, waarbij wijzigingen op een beheerste wijze worden doorgevoerd. Periodieke evaluatie op het wijzigingsbeheerproces vindt echter niet plaats.

Wij onderschrijven het belang voor het beheerst doorvoeren van wijzigingen binnen GouwBelastingen. Wij adviseren u erop toe te zien dat het wijzigingsbeheerproces en doorgevoerde wijzigingen periodiek worden geëvalueerd, waarbij aandacht moet worden besteed aan:

- Voortgang van wijzigingen;
- Nazorg van wijzigingen;
- Benodigde uren en inzet per wijziging;
- Besluiten ten behoeve van bevindingen uit het wijzigingsbeheerproces.

Continuïteitsbeheer wordt voldoende beheerst

Wij hebben vastgesteld dat voor het proces continuïteitsbeheer een procedure is opgesteld. In de procedure zijn belangrijke aspecten zoals taken, verantwoordelijkheden en technische maatregelen opgenomen. Wij hebben vastgesteld dat Cocensus periodiek een restoretest uitvoert. Bij de restoretest wordt gecontroleerd dat de data die meegenomen wordt met de reguliere back-ups werkelijk compleet zijn en dat geen data ontbreekt.

Wij onderschrijven het belang voor de beheersing van continuïteitsbeheer en adviseren u erop toe te zien dat periodiek een failovertest voor de rekencentra wordt uitgevoerd, dit ter waarborging van de continuïteit van IT systemen binnen Cocensus indien zich calamiteiten voordoen.

Bij failover testwerkzaamheden moet aandacht worden besteed aan:

- Functionaliteit failover;
- Performance tijdens verstoringen;
- Impact op continuïteit bedrijfsvoering en IT systemen (waaronder GouwBelastingen).

In het volgende overzicht hebben wij het kwaliteitsniveau en daarmee de conclusie van de belangrijkste aandachtsgebieden binnen de IT General Controls weergegeven.

Nr.	Aandachtsgebieden	GouwBelastingen 2014	GouwBelastingen 2013
1	Gebruikersaccounts worden altijd conform een vast proces aangemaakt, gemuteerd of verwijderd.		
2	Het aantal gebruikers met hoge rechten is beperkt tot die personen die deze rechten nodig hebben voor het juist uitvoeren van hun functie.		
3	Het aantal gebruikers met toegang tot de database is beperkt tot die personen die deze rechten nodig hebben voor het juist uitvoeren van hun functie.		
4	Wachtwoordinstellingen zijn voldoende strikt om misbruik van gebruikersaccounts tegen te gaan.		

Nr.	Aandachtsgebieden	GouwBelastingen 2014	GouwBelastingen 2013
5	Doorgevoerde wijzigingen worden gestructureerd en gedocumenteerd getest.		
6	Voordat wijzigingen in productie worden genomen, wordt een formeel akkoord gegeven.		
7	Kritieke gegevens worden tijdig veiliggesteld in een back-up die zonder problemen is terug te plaatsen		

Amsterdam, 6 februari 2015

Ernst & Young Accountants LLP



R. Ellermeijer RA