

Kadernota 2024



SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

Versie historie

Versie	Datum	Status	Auteur	Controle	Paraaf
0.1	18-01-2023	DB-versie	J. Melissant	M.de Reus	
0.2	24-01-2023	AC-versie	J. Melissant	M. de Reus	
0.3	08-02-2023	AB-versie	J. Melissant	M. de Reus	
1.0	08-02-2023	Definitief	J. Melissant	AB	

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Leeswijzer.....	6
2.	Strategische richting SVHW.....	7
3.	Ontwikkelingen	11
3.1	Inleiding	11
3.2	Technologische- en procesontwikkelingen	11
3.2.1	Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)	11
3.2.2	MijnOverheid	11
3.2.3	Landelijke stelsel van basisregistraties	12
3.2.4	Common Ground	13
3.2.5	Artificial Intelligence/ Machine learning.....	13
3.2.6	Cloud technologie	13
3.2.7	Informatiebeveiliging en privacy	14
3.3	Sociaal-culturele en economische ontwikkelingen	14
3.3.1	Digitalisering van de samenleving	14
3.3.2	Kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA)	15
3.4	Algemene politiek-juridische ontwikkelingen	15
3.4.1	Wijziging Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) / NCNP-problematiek	15
3.4.2	Wet digitale overheid.....	16
3.4.3	Wet open overheid	17
3.4.4	BTW-koepelvrijstelling	17
3.5	Ontwikkelingen WOZ.....	17
3.5.1	Waarderingskamer	17
3.5.2	Regie op eigen gegevens.....	18
3.5.3	Nieuw taxatie modellen / extra taxatie gegevens.....	18
3.5.4	Toename areaal	18
3.5.5	Wet verbetering rechtsbescherming WOZ.....	19
3.6	Ontwikkelingen digitalisering/gegevensbeheer.....	19
3.6.1	Data gestuurd werken	19
3.6.2	Samenhangende objecten registratie (SOR).....	19
3.6.3	Rijksprogramma Regie op Gegevens (RoG).....	20
3.7	Ontwikkelingen Heffingen	20
3.7.1	Diftar.....	20
3.7.2	Aanpassing waterschapbelastingen	21
3.7.3	Aanpassing gemeentelijke belastingen	21
3.7.4	Verduurzaming belastingstelsel.....	21
3.8	Ontwikkelingen Invordering	22
3.8.1	Inleiding	22
3.8.2	Wijzigingen 2021	22
3.8.3	Maatschappelijk verantwoord invorderen.....	23
3.8.4	Vroegsignalering.....	23
3.8.5	Wijziging beroepsprocedure kwijtschelding (artikel 25 Invorderingswet)	24

3.8.6	Kwijtschelding 3.0	24
3.9	Deelnemers	24
3.10	Dienstverlening.....	25
3.10.1	Dienstverlening inwoners en ondernemers	25
3.10.2	Dienstverlening deelnemers	25
3.10.3	Samenwerking met collega belastingkantoren	25
3.10.4	Organisatie / ISAE-3402	26
3.10.5	Personeel.....	27
4.	Financiële Kaders	28
4.1	Inleiding	28
4.2	Begrotingswijziging 2023.....	28
4.3	Autonome ontwikkelingen.....	29
4.4	Algemene financiële kaders.....	29
4.5	Financieel technische uitgangspunten	30
4.6	Financieel perspectief 2024-2028	31
4.6.1	Overzicht.....	31
4.6.2	Nog uit te werken posten	31
4.6.3	Niet opgenomen (PM) posten.....	31
4.7	Ontwikkeling deelnemersbijdrage	32

1. Inleiding

2022 was een jaar met grote hoogten en diepe dalen. Voor het uitbreken van de oorlog in de Oekraïne was er al sprake van rente- en prijsstijging (o.a. energie). De oorlog in de Oekraïne en de opgelegde sancties aan Rusland hebben deze ontwikkeling versterkt en hebben geleid tot een historisch hoge inflatie.

Bij het opstellen van de begroting 2023 was het onmogelijk om een voorspelling te doen over de ontwikkeling van de indexering in 2023. Hierdoor heeft SVHW er voor gekozen om in lijn met de in de Financiële Verordening 2021 beschreven gedragslijn, te weten 1% indexering voor materiële kosten en 1% indexering voor personele kosten vanwege het ontbreken van een nieuwe cao, de begroting 2023 te indexeren.

In een 1^e wijziging van de begroting 2023 worden de effecten van de cao- en prijsontwikkelingen in 2022 (afwijking met de begroting 2022), de te lage indexering van de primaire begroting 2023 en de toetreding van de gemeente Ridderkerk verwerkt. De effecten hiervan zijn in deze kadernota 2024 verwerkt.

Onderstaand overzicht geeft de effecten weer uit de 1^e wijziging van de begroting 2023 en de Kadernota 2024:

Omschrijving	Gewijzigde begroting 2023	Kadernota 2024	Totaal
Personele kosten - cao stijging 2022	€ 165.000		€ 165.000
Materiele kosten afwijking indexering 2022	€ 562.000		€ 562.000
Personele kosten (indexering)	€ 356.000	€ 275.000	€ 631.000
Materiele kosten (indexering)	€ 134.000	€ 204.000	€ 338.000
Analyse begroting 2023 (besparing)	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Toetreding gemeente Ridderkerk	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	€ 1.217.000	€ 479.000	€ 1.696.000

1.1 Algemeen

SVHW dient voor 2024 een (meerjaren)begroting op te stellen. De Kadernota 2024 is hierbij een belangrijk instrument ter voorbereiding op het samenstellen van de begroting en voor het inzichtelijk maken van een meerjarenperspectief. De nota schetst namelijk de inhoudelijke en financiële ontwikkelingen voor de komende jaren en stelt de kaders voor de Begroting 2024 en voor de meerjarenbegroting 2025–2028. Na vaststelling van de nota door het Algemeen Bestuur van SVHW werken het Dagelijks Bestuur en de ambtelijke organisatie de nieuwe begroting vervolgens binnen de vastgestelde kaders verder uit.

In deze kadernota wordt volstaan met algemene financiële kaders zoals bedoeld in de Wet gemeenschappelijke regeling.

De “Financiële Verordening SVHW 2021” gaat er van uit dat voor 15 april samen met de begroting voor het komende jaar (2024) een begrotingswijziging wordt ingediend. Hierdoor worden correcties (bijvoorbeeld niet opgenomen cao ontwikkelingen en indexatie van materiële kosten) in het begrotingsjaar 2023 gecorrigeerd, waarmee zij – indien structureel – doorlopen in het begrotingsjaar 2024. Dit geeft de mogelijkheid om tussentijds en sneller bij te sturen.

Gelet op de hoge inflatie in 2022 en de toetreding van de gemeente Ridderkerk per 1 januari 2023

zal SVHW een begrotingswijziging voor 2023 indienen. Van dit gegeven wordt in Kadernota 2024 uitgegaan.

In relatie tot de huidige actualiteit met betrekking tot de hoge indexering en de wens van het Algemeen Bestuur om een herziend besluit te nemen over de structurele indexering van de begroting, heeft SVHW onderzoek gedaan naar de indexering van materiële – en personele kosten bij andere belastingkantoren. Op basis van dit onderzoek is de notitie 'Structurele indexering begroting SVHW' behandeld in de decembervergadering 2022 van het Dagelijks Bestuur. Deze notitie wordt in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 8 februari 2023 aangeboden voor besluitvorming.

Vooruitlopend op het besluit van het Algemeen Bestuur is het financieel perspectief in de Kadernota 2024 uitgewerkt in lijn met deze notitie. Dit houdt in dat:

- de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Nationale consumentenprijsindex volgens de septembercirculaire toegepast wordt voor indexering van de materiële kosten;
- de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Loonvoet sector Overheid volgens de septembercirculaire toegepast wordt voor indexering van de personele kosten;
- en, indien de werkelijke inflatie respectievelijk loonontwikkeling beduidend afwijkt van de vooraf geraamde indexering wordt het oude jaar via een begrotingswijziging achteraf gecorrigeerd en daarmee op het juiste prijsniveau gebracht.

De ontwikkelingen zoals geschetst in paragraaf 3 hieronder worden vrijwel geheel opgevangen binnen de exploitatie. SVHW zal echter in de Begroting 2023 de volgende posten nog nader uitwerken en de eventuele financiële consequenties opnemen, waarbij zoveel mogelijk wordt gekeken naar interne dekking of dekking door volume toename (aantal WOZ-objecten, aantal gewogen aanslagregels):

- de formatie in het WOZ-domein in verband met het toenemende aantal WOZ-objecten;
- de formatie in het Heffingen-domein in verband met de toename van het aantal deelnemers dat voor de afvalstoffenheffing Diftar hanteert.

1.2 Leeswijzer

Paragraaf 2 beschrijft de strategische richting van SVHW. In paragraaf 3 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste ontwikkelingen, waarmee rekening moet worden gehouden bij het opstellen van de (meerjaren)begroting. Het betreft hier de ontwikkelingen, zoals deze worden onderkend bij het opstellen van deze Kadernota (december 2022/januari 2023).

Paragraaf 4 schetst de (financiële) kaders voor de (meerjaren)begroting gebaseerd op de ontwikkelingen in paragraaf 3.

2. Strategische richting SVHW

Het meerjarenperspectief van SVHW is het optimaliseren van de belastingopbrengst voor zijn deelnemers. SVHW heeft hierbij als strategie om een goed kwaliteitsniveau te bieden, waarbij een laag kostenniveau gehandhaafd blijft. Daarnaast moet de aard van de dienstverlening passen binnen de context van een veranderende omgeving en dient daarom continu doorontwikkeld te worden. Als uitgangspunt probeert SVHW de ontwikkeling van de dienstverlening zoveel mogelijk binnen de exploitatie op te vangen (interne financiering), door continue verbetering van de effectiviteit en efficiency van de processen en het actief zoeken naar samenwerking. SVHW heeft hierbij de ambitie om zijn deelnemers te blijven interesseren en te binden door:

- de basis verder te versterken en de dienstverlening verder te optimaliseren (digitalisering, procesgericht en data gestuurd werken, toegankelijkheid van gegevens);
- de deelnemers verder te ontzorgen door het breder aanbieden van het huidige takenpakket en daaraan gelieerde activiteiten;
- meerwaarde te bieden voor de deelnemers door het ter beschikking stellen van bij SVHW aanwezige informatie voor beleidsbepaling en sturing op de uitvoering.

Een belangrijk element in de prijs–kwaliteitverhouding is de verhouding tussen standaardisatie en deelnemer specifieke dienstverlening. Vanwege de efficiënte inrichting van de primaire processen van SVHW is standaardisatie noodzakelijk en wenselijk, maar dit valt vanwege de politieke beleidsvrijheid van de deelnemers niet altijd te realiseren. SVHW kenmerkt zich echter door een hoge mate van flexibiliteit en innovatief vermogen, waardoor standaardisatie en maatwerk tot op heden goed naast elkaar kunnen bestaan.

De mogelijkheid om maatwerk te kunnen bieden, zal in de komende jaren waarschijnlijk onder druk komen te staan in verband met de ontwikkeling van Software as a Service (SaaS) vanuit de Cloud. Vanuit de Cloud wordt dan door de leverancier een standaardpakket van de belastingsoftware aangeboden. Deze beperking van maatwerk raakt dan overigens niet alleen de belastingkantoren maar ook individuele gemeenten en waterschappen die de belastingtaak nog zelf uitvoeren.

Als mitigerende maatregel werkt SVHW samen met andere belastingkantoren om zoveel mogelijk bestaand gemeenschappelijk “slim” maatwerk in de standaard van de belastingsoftware te laten opnemen. Daarnaast kan SVHW API’s laten ontwikkelen en robotisering inzetten als mogelijk alternatief voor maatwerk. Onvermijdelijk zal er ook kritisch gekeken moeten worden naar benodigde standaardisering in de dienstverlening, want de situatie waarbij een standaardstelsel wordt ontsloten via veel API’s en gevoed wordt door veel “robots” is vanuit beheersbaarheid niet wenselijk. Daarnaast spelen de kosten van de ontwikkeling van API’s en “robots” een rol.

Door ontwikkelingen zoals de digitale overheid, het Rijksprogramma Regie op Gegevens, de toename van open data en de ontwikkeling van Artificial Intelligence en Machine Learning, wordt het data gestuurd werken meer en meer een onderdeel van de operatie van SVHW. Voor SVHW is deze ontwikkeling in alle domeinen voelbaar: bij het waarderen in het WOZ–domein, het verrijken van gegevens met open data in het heffingen–domein, bij de klantcontacten en bij de (dwang)invordering in het invorderingsdomein. SVHW moet hiertoe de vaardigheden van het bestaande personeel vergroten maar zal ook specifieke expertise moeten aantrekken in de vorm data–analyse.

Ofschoon SVHW door het instellen van een interne werkgroep “de NCNP-busters” de stijging van het aantal WOZ-bezwaren ingediend door No-Cure-No-Pay (NCNP) bureaus in 2022 heeft weten te stabiliseren, verwacht SVHW dat de dreiging in 2024 aanwezig blijft. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat het niet waarschijnlijk is dat er in 2023 al wijzigingen in wet- en regelgeving plaatsvinden, waardoor het verdienmodel voor de NCNP-bureaus intact blijft. Anderzijds is er nog genoeg marktpotentieel voor NCNP-bureaus.

In 2023 continueert SVHW de inzet van de NCNP-busters en worden de geleerde lessen van voorgaande jaren en succesvolle initiatieven van andere belastingkantoren ingezet om de WOZ-bezwaren ingediend door NCNP-bureaus te beperken.

De conclusie is dat de kosten (uit te keren proceskostenvergoeding en inhuurkosten) en de druk op de capaciteit van SVHW in 2024 aanwezig zullen blijven. SVHW zal dus alle zeilen moeten bijzetten om de arbeidsintensieve NCNP WOZ-bezwarenstroom in goede banen te leiden. Het risico bestaat echter dat de uitvoering in het gedrang komt en tijdslijnen voor bezwaarafhandeling en herwaardering niet gehaald kunnen worden.

Ondanks dat VNG-Realisatie nog uitgaat van een invoering van de Samenhangende Objectenregistratie (SOR) in 2025, lijkt deze te vertragen. Er is namelijk nog geen helderheid over de financiering van de implementatie en het beheer van de SOR. Het kabinet dient dit dossier op te pakken.

SVHW heeft sinds 2021 geanticipeerd op de ontwikkeling van de SOR door het in gebruik nemen van een nieuwe BAG applicatie, iObjecten. Met iObjecten is SVHW in staat om geheel geïntegreerd het beheer uit te voeren van objectgegevens zowel voor de BAG als WOZ. Dit verhoogt de kwaliteit en efficiency. Daarnaast is de applicatie voorbereid voor de doorontwikkeling naar de Samenhangende Objecten Registratie (SOR), bijvoorbeeld voor het werken in ketens en de koppeling met BGT-gegevens.

SVHW heeft daarnaast de applicatie Way-2-Go geïmplementeerd als management tool voor het objectbeheerproces en als ‘communicatiemiddel’ voor gegevensuitwisseling tussen SVHW en de deelnemers. Het platform ondersteunt tevens het verbeteren en behouden van de uniformiteit van WOZ- en BAG-gegevens. SVHW zal in 2023 met de deelnemers in samenhang met de voortgang van het landelijke SOR project inventariseren op welke wijze de samenwerking tussen SVHW en gemeenten het beste vorm gegeven kan worden. Het is hierbij denkbaar dat er meerdere varianten ontstaan. In 2023 kunnen de deelnemers en SVHW dan verdere concrete stappen nemen in de richting van de eventuele ingebruikname van de SOR eind 2025.

SVHW verwacht dat ten gevolge van de externe factoren de kosten voor de uitvoering de komende jaren zullen stijgen. Was het bijvoorbeeld enkele jaren geleden nog de verwachting dat digitalisering en basisregistraties (die momenteel nog verre van optimaal functioneren) zouden leiden tot meer efficiency en lagere kosten, de praktijk laat inmiddels het tegenovergestelde zien. Het ontbreken van geautomatiseerde terugmeldvoorzieningen in meerdere basisregistraties leidt zelfs tot veel meer handwerk en daarmee hogere personele kosten en gooit ons feitelijk “terug in de tijd”.

Ontwikkelingen zoals Common Ground, de Digitale Overheid en Regie op gegevens vragen van overheden en dus ook van SVHW de nodige investeringen. Het stellen van zeer hoge eisen aan beveiliging en privacy binnen deze digitaliseringsgolf is daarbij een belangrijk element. Daarnaast werken de voorzieningen die getroffen moeten worden in verband met gewijzigde wet- en regelgeving (o.a. op het gebied van invordering) kostenverhogend.

SVHW heeft in de begrotingen van 2021 en 2022 al structureel middelen opgenomen, waardoor een groot deel van kostentoeename naar verwachting binnen de exploitatie kan worden opgevangen. SVHW ziet echter geen mogelijkheden om de indexering van de personele en materiële kosten binnen de exploitatie op te vangen, zonder dat dit consequenties heeft voor de kwaliteit en de uitvoering van de dienstverlening. Temeer SVHW in 2021 al 400.000 euro aan indexering heeft opgevangen.

Eén van de mogelijkheden om desondanks een laag kostenniveau te blijven handhaven is een toename van de schaalgrootte van de SVHW. Daarnaast leidt een toename van de schaalgrootte ook tot vermindering van de kwetsbaarheid (van met name de indirecte functies) en het beter kunnen voldoen aan de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de medewerkers en het “in control” zijn van de interne organisatie.

SVHW ziet de volgende mogelijkheden voor een toename van de schaalgrootte:

- **Het toetreden van nieuwe deelnemers**

Bij het toetreden van nieuwe deelnemers is het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening voor de bestaande deelnemers van belang. Daarnaast moet uitbreiding voordelen opleveren voor de bestaande deelnemers en passend zijn binnen de ontwikkeling van SVHW.

Een complicerende factor is, dat ten gevolge van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) de ambtenaren onder het civiele arbeidsrecht vallen. Hierdoor wordt een toetreding gezien als een overgang van onderneming, waarbij de betreffende medewerkers in principe allemaal met behoud van alle rechten en plichten overgaan. Dit vergt dat er op voorhand op individueel niveau afspraken worden gemaakt, aangezien het niet wenselijk is dat SVHW in het geval van overtolligheid ten gevolge van een toetreding moet reorganiseren. De WNRA is ook van toepassing als een bestaande deelnemer uittreedt of activiteiten niet meer bij SVHW onderbrengt. In deze situatie zouden de betreffende medewerkers van SVHW namelijk overgaan naar de betreffende deelnemer.

- **Meer dienstverlening aan de huidige deelnemers**

Door meer diensten te verlenen aan de huidige deelnemers ontstaat er een win-win situatie. Enerzijds kan SVHW vanwege de schaalgrootte deze diensten goedkoper en minder kwetsbaar uitvoeren dan de deelnemers zelf en anderzijds ontstaan er meer kostendragers voor SVHW. Hierbij kan gedacht worden aan:

- o het uitvoeren van de kleinere belastingen en leges;
- o het verzorgen van de publiekrechtelijke invordering;
- o uitvoering van de BAG;
- o uitvoering van elementen van de SOR;
- o het optreden als leverancier van datasets.

- **Samenwerken met andere overheden (deelnemers)/partijen**

Een aantal niet-kernactiviteiten zou kunnen worden ondergebracht bij andere overheden/partijen of samen georganiseerd kunnen worden. Voorwaarde is wel, dat dit leidt tot lagere kosten met behoud van kwaliteit en flexibiliteit. SVHW werkt in dit verband samen met collega belastingkantoren om ontwikkelingen in de dienstverlening en ICT-systemen samen te realiseren.

- **Samengaan/samenwerken met een ander belastingkantoor**

Aangezien SVHW niet het enige belastingkantoor is, dat te maken heeft met de toenemende complexiteit van wet- en regelgeving en de daarvoor benodigde extra inspanningen, heeft SVHW heeft verkennende gespreken met twee andere belastingkantoren geïnitieerd om te inventariseren of er mogelijkheden zijn om op het gebied van de ondersteunende processen en ICT meer samen te werken. De bedoeling is hierbij om te inventariseren of door samenwerking de kwetsbaarheid kan worden verminderd en kosten kunnen worden bespaard. In deze kadernota zijn de eventuele effecten niet verwerkt.

In 2024 ontwikkelt SVHW zijn (digitale) dienstverlening door in lijn met de ontwikkelingen van MijnOverheid, de digitale overheid, de toenemende regie op eigen gegevens door inwoners en de ontwikkelingen binnen het WOZ-domein. Hierbij blijft SVHW aandacht houden voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Op invorderingsgebied blijft SVHW de gemeentelijke initiatieven op het gebied van vroegsignalering ondersteunen en is er blijvende aandacht voor het maatschappelijk verantwoord invorderen. De focus van de invordering ligt op het voorkomen van problematische schulden of een opeenstapeling van schulden. Invordering zal meer en meer digitaal en data gestuurd gaan worden. Daarnaast zal de afhandeling van de Kinderopvangtoeslagenaffaire in 2024 nog doorlopen,

Bovenstaande ontwikkelingen en de aangescherpte vakbekwaamheidseisen doen een beroep op het kennisniveau en andere competenties van de medewerkers. Digitalisering en slimme software gaat steeds meer het uitvoerende werk overnemen. Er ontstaat een toenemende behoefte aan data-analyse en procesontwerp. De inhoud van de functies zal dus veranderen en nieuwe functies zullen ontstaan. Het management van SVHW speelt een belangrijke rol in deze ontwikkeling en dient de medewerkers te stimuleren zich te ontwikkelen.

3. Ontwikkelingen

3.1 Inleiding

Deze paragraaf geeft de relevante ontwikkelingen voor de Kadernota 2024 weer, zoals deze bij het opstellen daarvan bekend zijn. De meeste ontwikkelingen hebben een meerjarig effect. Voor zover mogelijk en relevant wordt reeds in 2023 rekening gehouden met de ontwikkelingen door het starten of voorbereiden van activiteiten. In een aantal gevallen is er sprake van een doorontwikkeling vanuit voorgaande jaren.

3.2 Technologische- en procesontwikkelingen

3.2.1 Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)

De generieke digitale infrastructuur van de overheid (GDI) bestaat uit herbruikbare digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten die gezamenlijk gebruikt worden door overheden, publieke organisaties en in een aantal gevallen ook private partijen. GDI maakt het mogelijk om primaire processen doelmatig in te richten en te blijven ontwikkelen. GDI regelt het veilig en betrouwbaar inloggen voor Nederlandse inwoners en bedrijven bij de (semi-)overheid en regelt de beschikbaarheid van een aantal basisgegevens voor het gebruik in overheidsprocessen.

De volgende voorzieningen maken onderdeel uit van de GDI:

- de publicatie van wet- en regelgeving (o.a. overheid.nl);
- veilige communicatie met de overheid (o.a. berichtenbox en Mijnoverheid);
- veilige digitale toegang voor inwoners en bedrijven richting de overheid (o.a. DigiD, eHerkenning, eIDAS en DigiMachtiging);
- de basisregistraties (o.a. BRP, BAG, WOZ, BRK, NHR);
- de afspraken, (open) standaarden en stelselvoorzieningen die ervoor zorgen dat overheden met elkaar kunnen communiceren en samenwerken (o.a. Digikoppeling, Digivering en Digimelding).

Dit is een continu proces van optimalisatie.

3.2.2 MijnOverheid

De verdere ontwikkeling van MijnOverheid vindt stapsgewijs plaats. De basis voor deze ontwikkeling is gelegd in de NLDigibeter en de Kamerbrief 'visie Regie op gegevens'. In de visie van het kabinet vervult MijnOverheid een belangrijke rol bij het realiseren van de mogelijkheid voor inwoners om 'regie te voeren' over de eigen gegevens. Het gebruik door inwoners zal de komende jaren nog sterk groeien en zij zullen steeds meer verwachten dat zij ook via deze ingang gegevens kunnen inzien of zaken met de overheid kunnen regelen. Er wordt gewerkt aan de mogelijkheid om in MijnOverheid ook zelf machtigingen vast te leggen, zodat men een andere kan machtigen om bepaalde gegevens binnen MijnOverheid in te zien of handelingen te doen.

Dit is een continue proces waarbij SVHW steeds meer documenten via MijnOverheid gaat ontsluiten.

3.2.3 Landelijke stelsel van basisregistraties

Lag in de voorgaande jaren de nadruk op de invoering en implementatie van een aantal basisregistraties, waaronder het Handelsregister en de Landelijke Voorziening (LV)-WOZ, in de komende jaren zal de focus nadrukkelijk liggen op de verbetering en het beheer. De eerste beheertools zijn inmiddels ontwikkeld en in gebruik.

In de dagelijkse uitvoeringspraktijk hebben de basisregistraties zich op het gebied van efficiencyverbetering nog niet bewezen. Er dient nog teveel handmatig gecontroleerd en gecorrigeerd te worden. De verwachting is dat deze situatie de komende jaren maar langzamerhand verbeterd. Daarnaast zullen ook de basisregistraties worden aangepast aan de principes van Common Ground en wordt het berichtenverkeer vervangen door koppelingen op basis van Application Programming Interfaces (API's). Dit zal leiden tot aanpassingen in de primaire applicaties van SVHW. De kosten lopen in tegenstelling tot eerdere verwachtingen op. Dat geldt niet alleen personele kosten in verband met opleidingen en extra inzet, maar zeker ook voor de kosten van goed werkende software en de beveiliging van de gegevens.

Hieronder in het kort de ontwikkelingen met betrekking tot een aantal basisregistraties:

LV-WOZ / WOZ-waardeloket

Momenteel wordt onder leiding van de waarderingskamer en de VNG aan een nieuw informatiemodel voor de WOZ (IMWOZ) gewerkt. Dit vormt de basis voor de specificaties van de inhoud van de LV-WOZ. De IMWOZ gaat onderdeel uitmaken van het landelijke metamodel voor informatiemodellen (MIM). De bedoeling is hierbij om de basisregistraties beter op elkaar af te stemmen. Naar verwachting zullen in 2023 de eerste aanpassingen worden doorgevoerd.

De softwareleveranciers van SVHW zijn betrokken bij deze ontwikkelingen.

Basisregistratie Kadaster (BRK)

Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2023 wordt de BRK levering 2.0 ingevoerd. De werkprocessen zullen hierdoor een andere wijze moeten worden opgezet en mogelijk worden deze in de uitvoering gecompliceerder.

Samenhangende Objectenregistratie

De samenhangende objectenregistratie (SOR) is een uniforme registratie met de basisgegevens van objecten in de fysieke werkelijkheid. In de SOR zullen de huidige gegevens van de basisregistraties adressen en gebouwen (BAG), grootschalige topografie (BGT), topografie (BRT) en ook het gegevensbeheer Beheer Openbare Ruimte (BOR) worden opgenomen. Daarnaast zullen ook enkele elementen vanuit de huidige WOZ-registratie (zoals objecttypen en eigenschappen) opgaan in de SOR.

In juni 2021 is het conceptueel model voor de SOR afgerond en is de architectuurbeschrijving voor de voorzieningen van de SOR gepubliceerd. Deze documenten vormen een belangrijke input voor het verdere besluitvormingsproces over de SOR. Er is echter nog geen helderheid over de financiering van de implementatie en het beheer van de SOR. De VNG heeft hierover overleg met het ministerie van BZK. De insteek van de VNG is dat er nieuwe financieringsafspraken nodig zijn, die tevens een oplossing bieden voor het feit dat de bronhouders momenteel een onevenredig groot deel van de kosten dragen. Het nieuwe kabinet dient dit op te pakken. Ondanks VNG Realisatie nog uitgaat van invoering per 2025 lijkt vertraging zeer waarschijnlijk.

De SOR heeft gevolgen voor werkprocessen, functieomschrijvingen en de informatie-uitwisseling en de samenwerking tussen de deelnemers en SVHW.

3.2.4 Common Ground

Dit is een ontwerp en een veranderstrategie van de VNG voor een nieuwe gemeenschappelijke gemeentelijke informatievoorziening. Hierdoor ontstaat er een nieuw en modern gegevenslandschap, dat op een verantwoorde en consistente wijze wordt ondersteund. Dit maakt het mogelijk om de gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering snel en flexibel te moderniseren. Het is een grote verandering die veel vraagt van de gemeenten, samenwerkingsverbanden, leveranciers en diverse partners in de digitale overheid. Vanuit de architectuur en standaarden is meerjarig een extra impuls nodig om deze veranderingen te realiseren en beheersbaar te maken. De winkel moet tijdens de verbouwing open blijven. Naar verwachting zullen de bestaande voorzieningen over een periode van 3 tot 8 jaar worden uitgefaseerd.

De aanpassing/vervanging van applicaties vraagt in ieder geval tijd en forse investeringen. Het gaat niet alleen om de applicaties maar ook om de transitie (o.a. implementatie, inhuur en opleidingen). Landelijke inschattingen spreken over bedragen van honderden miljoenen, die nodig zijn voor de realisatie van Common Ground. Daartegenover staan ook te verwachten besparingen op het moment dat uiteindelijk de principes van Common Ground goed zijn doorgevoerd.

SVHW heeft in 2021 een nieuwe waarderingsapplicatie (OrtaX) en een nieuwe objecten/BAG-applicatie (iObjecten) in gebruik genomen, die beide al voldoen aan de principes van Common Ground en beschikbaar zijn als 'Software as a Service' (SaaS) in de Cloud. De belastingapplicatie dient echter nog aangepast te worden (zie ook paragraaf 3.2.6).

3.2.5 Artificial Intelligence/ Machine learning

De toename van de hoeveelheid beschikbare data (o.a. open data), de ontwikkeling naar een informatiesamenleving en de maatschappelijke noodzaak om meer gegevens te gebruiken om zodoende de herkenbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren leiden er toe dat SVHW meer en meer data zal moeten gaan verwerken en beschikbaar stellen. Hierbij worden alle domeinen van SVHW geraakt.

Dit zal leiden tot de situatie dat de systemen van SVHW op basis van 'Artificial Intelligence (AI) en 'Machine learning'(ML)' datastromen gaan verwerken. Hierbij is AI is erop gericht om functies van intelligentie te ontwikkelen (redeneren, verbanden zien, etc.) en ML houdt zich bezig met de ontwikkeling van algoritmes en technieken om AI te bereiken. SVHW zal bij de keuze van systemen hiermee rekening moeten houden.

Voor de verwerking van de toenemende datastromen zal SVHW ook meer en meer robotisering moeten gaan inzetten ('RPA', Robotic Process Automation). Hierbij worden repetitieve handelingen door middel van software zoveel mogelijk geautomatiseerd. SVHW doet dit momenteel veelal door scripting. Naast de technische maatregelen zullen ook de medewerkers van SVHW zich moeten bekwamen in het verwerken van data en is aanvullende expertise op het gebied van data-analyse noodzakelijk.

3.2.6 Cloud technologie

In steeds toenemende mate bieden de IT bedrijven hun software aan in de Cloud in de vorm van Software as a Service (SaaS). Kostenbesparing, beheersbaarheid en betrouwbaarheid zijn redenen voor de opmars van het gebruik van de Cloud. Bij SVHW betref dit al de waarderings- en objecten/BAG-

applicaties. Ook Centric zal op termijn de belastingapplicatie aanbieden in de vorm van een SaaS oplossing. Vanuit de Cloud wordt dan door Centric een standaardpakket aangeboden gebaseerd op vergaande processtandaardisatie.

Momenteel beheert SVHW nog zijn eigen Centricapplicatie maar zal op enig moment ook gebruik moeten gaan maken van SaaS. In deze situatie heeft SVHW geen mogelijkheden om zelf maatwerk in de software door te voeren en wordt daardoor minder flexibel. Daarnaast bestaat er een gedegen risico, dat slimme maatwerkoplossingen en specifieke functionaliteiten, die SVHW op basis van scripting heeft ontwikkeld en die bijdragen aan de huidige efficiency en flexibiliteit van SVHW, niet in de uiteindelijke standaard worden aangeboden. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan de kortingen, de verschillende BIZ-grondslagen, de slimme bijsluiters, de controle op het Automatisch Heffen en Verminderen (AOV), het geautomatiseerde Invorderingsproces en bulk verwerkingsprocessen. Daarnaast kunnen interne koppelingen naar andere SVHW systemen worden geraakt. Tegelijkertijd zal er in de toekomst minder beheercapaciteit nodig zijn.

Als mitigerende maatregel werkt SVHW samen met andere belastingkantoren om zoveel mogelijk bestaand gemeenschappelijk “slim” maatwerk in de standaard te laten opnemen. Daarnaast kan SVHW API's laten ontwikkelen en robotisering inzetten als mogelijk alternatief voor maatwerk. Onvermijdelijk zal er ook kritisch gekeken moeten worden naar benodigde standaardisering in de dienstverlening, want de situatie waarbij een standaardsysteem wordt ontsloten via veel API's en gevoed wordt door veel “robots” is vanuit beheersbaarheid niet wenselijk. Daarnaast spelen de kosten van de ontwikkeling van API's en “robots” een rol.

3.2.7 Informatiebeveiliging en privacy

Door de toenemende datastromen, koppeling van systemen en digitale dreiging van hackers en cybercriminelen wordt het zorgvuldig omgaan met de gegevens van inwoners en organisaties steeds belangrijker. SVHW zal daarom zijn digitale weerbaarheid op peil dienen te houden. Dit vergt een toenemende inspanning van SVHW. SVHW maakt op dit gebied (beveiliging en privacy) gebruik van de diensten van de Informatiebeveiligingsdienst Nederlandse gemeenten (IBD) en werkt samen met collega belastingkantoren.

3.3 Sociaal-culturele en economische ontwikkelingen

3.3.1 Digitalisering van de samenleving

Digitalisering speelt volop in de samenleving, raakt inwoners en ondernemers en biedt nieuwe mogelijkheden en kansen voor welvaart en maatschappelijk welzijn. Bijvoorbeeld het efficiënt en effectief inrichten van processen of het verlagen van drempels om met elkaar in contact te komen. Gemeenten kiezen ervoor de kansen die digitalisering biedt te pakken en te werken aan de mogelijke keerzijden ervan. In de VNG verenigingsagenda Gemeenten 2024 is de ‘informatiesamenleving’ tot kernthema benoemd en de digitale agenda geeft hier invulling aan. Hierbij zijn de volgende doelstellingen benoemd:

1. Mogelijk maken: zoals het realiseren van de GDI, Common Ground, de digitale identiteit van inwoners, de basisregistraties, de regie op gegevens door de inwoners, open data en digitale dienstverlening;
2. Kansen benutten: door het leggen van verbindingen tussen beleidsdomeinen van de overheid en met andere sectoren (economie);

3. Duiden en reflecteren van waarden en innovatie in de informatiesamenleving: zoals de impact van de informatiesamenleving op de democratie en rechtstaat, de impact van de toepassing van nieuwe technologieën (Artificial Intelligence, algoritmen en virtual reality) en de toekomstig benodigde digitale vaardigheden van inwoners.

Als uitvoeringsorganisatie heeft SVHW in de ontwikkeling van de dienstverlening met het bovenstaande te maken. Een bijzonder punt van aandacht is het realiseren van digitale inclusie om te voorkomen, dat mensen die moeite hebben met digitale vaardigheden geen toegang hebben tot informatie. Het betekent onder andere dat SVHW de website toegankelijk moet maken voor mensen met een beperking en dat SVHW de andere communicatiekanalen (telefoon en schriftelijke correspondentie) moet blijven onderhouden voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

De digitalisering van de samenleving wordt ondersteund door wetgeving die de wettelijke basis legt voor de basisinfrastructuur, de informatie-uitwisseling en verplichtingen van de overheid. In de onderstaande paragrafen (paragraaf 3.4 en verder) worden een aantal wetten en de gevolgen daarvan nader toelicht.

3.3.2 Kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA)

In 2021 is SVHW begonnen met uitvoering van de Verzamelwet hersteloperatie toeslagen. In dit verband hebben de deelnemers zich door middel van een Collegebesluit geconformeerd aan het Moratorium en heeft SVHW de invordering aangehouden van de vorderingen bij alle mogelijke gedupeerden van de KOTA, die zich hadden aangemeld bij de Rijksbelastingdienst. SVHW heeft hen per brief geïnformeerd.

Omdat mogelijke gedupeerden zich tot en met 2023 kunnen melden bij de Rijksbelastingdienst, zal SVHW naar verwachting tot en met 2025 bezig zijn met de afhandeling.

3.4 Algemene politiek-juridische ontwikkelingen

3.4.1 Wijziging Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) / NCNP-problematiek

Naar aanleiding van de teleurstellende resultaten van het WODC rapport over de handelingswijze van de No-Cure-No-Pay (NCNP)-bureaus heeft de VNG vervolgonderzoek geïnitieerd dat is uitgevoerd door het Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden (Coelo). Het Coelo onderzoek richtte zich op de vraag of de bestaande kostenvergoeding, wat betreft hoogte en structuur, adequaat is. Daarmee wordt bedoeld dat de kostenvergoeding voldoende is om de dienstverlening aan inwoners en bedrijven te faciliteren, zonder dat er financiële prikkels bestaan die leiden tot een te hoog niveau aan bezwaren of aan proceshandelingen. Voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn hier niet alleen kosten aan verbonden doordat ze kostenvergoedingen moeten betalen. Het legt ook beslag op de tijd van schaarse professionals.

De resultaten van het onderzoek zijn in november 2021 door SVHW aangeboden aan het Algemeen Bestuur SVHW. De conclusie van het rapport is dat de vergoedingsstructuur op basis van het Bpb perverse prikkels bevat, en daardoor gedrag beloont dat niet strookt met het algemeen belang. De financiële prikkel stimuleert namelijk om zoveel mogelijk WOZ-bezwaren (automatisch en nagenoeg ongeacht de slagingskans) in te dienen. De afhandeling van deze WOZ-bezwaren legt een groot beslag op de uitvoeringscapaciteit. Daarnaast wordt het bezwaartraject onnodig geformaliseerd, terwijl veel gemeenten (zo ook SVHW) nu juist streven naar een verdergaand informeel contact met de burger.

Op 30 september 2022 heeft de Staatssecretaris van Financiën in een brief aan de Tweede Kamer een vervolgreactie gegeven op het WODC-rapport. Met betrekking tot de WOZ merkt de Staatssecretaris op dat het kernprobleem is dat er een exacte WOZ-waarde moet worden bepaald volgens de huidige systematiek, terwijl een waardering altijd een bandbreedte kent. Er zal worden bekeken of in de wet- en regelgeving iets aangepast kan worden binnen of buiten de huidige systematiek. Voorts wordt er overleg gevoerd met stakeholders en ziet de Staatssecretaris kans voor verbetering van het WOZ-proces op de volgende punten:

- transparantie: burgers betrekken bij de WOZ-waardering;
- informeel contact met burgers;
- ondersteuning van gemeenten bij de afhandeling van bezwaren.

Met betrekking tot de vergoeding van proceskosten wordt opgemerkt dat er een breder onderzoek zal worden gedaan naar oneigenlijk gebruik van deze vergoedingen op meerdere terreinen binnen het bestuursrecht.

Het bedoeld onderzoek zal worden uitgevoerd onder leiding van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De resultaten zullen op zijn vroegst in 2023 worden verwacht.

SVHW verwacht echter niet dat er in 2023 al sprake zal zijn van een aanpassing en dat de NCNP-problematiek ondanks de mitigerende maatregelen van SVHW in ieder geval in 2024 blijft aanhouden.

3.4.2 Wet digitale overheid

De Wet digitale overheid (Wdo) regelt verdere digitalisering van de Nederlandse overheid. Dit eerste deel van de wet gaat over hoe inwoners en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi-) overheid. Daarnaast bevat de wet regels over informatieveiligheid en privacy en het toepassen van open standaarden. De wet verankert taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden m.b.t. de voorzieningen voor de generieke digitale infrastructuur (GDI), verplichtingen voor bestuursorganen en aanspraken van inwoners en bedrijven. Gewerkt wordt in tranches: de eerste tranche regelt onder meer de toegang tot digitale dienstverlening van de overheid door middel van elektronische identificatie en authenticatie, informatieveiligheid en standaarden.

Naar verwachting wordt de Wdo stapsgewijs ingevoerd. Na inwerkingtreding:

- moet SVHW zijn digitale diensten indelen naar betrouwbaarheidsniveau;
- heeft SVHW een acceptatieplicht voor toegelaten inlogmiddelen;
- moet SVHW zijn informatiebeveiliging op orde hebben;
- moet SVHW meebetalen voor het gebruik van inlogmiddelen door inwoners.

Het wetsvoorstel is op 18 februari 2020 door de Tweede Kamer aangenomen. Vragen van de Eerste Kamer bij het wetsvoorstel hebben er toe geleid dat de Staatssecretaris van BZK op 22 juni 2021 een wetswijziging heeft ingediend. Met deze zogenaamde novelle wordt privacybescherming steviger in de WDO verankerd. Er komt een wettelijk verhandelverbod voor gegevens en de principes 'privacy by design' en 'open source' worden in de wet opgenomen. Hierdoor wordt inloggen bij de overheid veiliger en betrouwbaarder. De daadwerkelijke datum van de inwerkingtreding is afhankelijk van wanneer de Eerste Kamer het wetsvoorstel met de wijziging bespreekt.

3.4.3 Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) is op 1 mei 2022 in werking getreden. De Woo geeft regels over het actief openbaar en toegankelijkheid maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Deze wet legt de verplichting op documenten in een, voor SVHW beperkt, aantal categorieën actief openbaar te maken:

- wet- en regelgeving;
- organisatiegegevens;
- bestuurstukken;
- jaarplannen en –verslagen;
- Wob/Woo-verzoeken;
- onderzoeken;
- klachten.

SVHW voldoet – voor zover van toepassing – aan deze verplichting.

3.4.4 BTW-koepelvrijstelling

De inperking van de koepelvrijstelling, die de dienstverlening van samenwerkingsverbanden aan hun deelnemers vrijstelt van BTW, is opgeschort. De inperking was in eerste instantie per 1 januari 2019 aangekondigd, als direct gevolg van arresten van het Europese Hof. Het kabinet heeft zich ingespannen voor reparatie via Europese regelgeving. Het is duidelijk geworden dat benodigde unanimititeit van alle lidstaten voor de aanpassing van de Europese regelgeving niet waarschijnlijk is. Het is onduidelijk hoe dit dossier verder gaat verlopen. Er zijn immers sinds 2019 geen ontwikkelingen meer merkbaar.

Indien de koepelvrijstelling verdwijnt dan wordt SVHW BTW-plichtig en zal het BTW in rekening moeten brengen op de deelnemersbijdrage. Het gaat hierbij alleen om de ‘extra’ BTW-druk die ontstaat door arbeid, aangezien de huidige deelnemersbijdrage van SVHW al een (compensabele) BTW component bevat. Dit betreft de BTW op de door SVHW ingekochte diensten en producten.

De impact hangt af van de deelnemer. Gemeenten kunnen, zolang er ruimte is in het BTW-compensatiefonds, de extra BTW verrekenen. Het waterschap Hollandse Delta heeft deze mogelijkheid echter niet. Daarnaast zullen extra uitvoeringskosten gaan ontstaan, omdat SVHW aanvullende administratieve werkzaamheden zal moeten gaan verrichten.

3.5 Ontwikkelingen WOZ

3.5.1 Waarderingskamer

De Waarderingkamer pleit voor een brede investeringsagenda voor de WOZ-uitvoering met name gelet op het bredere gebruik van de WOZ-waarden. Om te zorgen dat het maatschappelijk draagvlak voor en vertrouwen in de WOZ-gegevens en de –waarden verder toeneemt, is het van belang dat de WOZ-uitvoering mee blijft ontwikkelen met de maatschappelijke en technische ontwikkelingen. In de instemmingsbrief gericht aan het Dagelijks Bestuur van SVHW voor het mogen beschikken van WOZ-waarden en het verzenden van de OZB-aanslagen in 2020 vroeg de Waarderingskamer dan ook voor blijvende aandacht voor het doen van de nodige investeringen.

Daarnaast schetst de Waarderingskamer in haar strategiedocument 2020–2025 nog de volgende ontwikkelingen die van grote invloed zijn op de WOZ-uitvoering:

- iedereen wordt eigenaar van zijn/haar (persoons)gegevens;
- het met meer flexibiliteit kunnen betrekken van gegevens bij de WOZ-waardebepaling;
- de invoering van een nieuw verantwoordingsdocument en taxatieverslag.

SVHW zal in de bedrijfsvoering en begroting rekening moeten houden met de bovenstaande punten.

3.5.2 Regie op eigen gegevens

De Waarderingskamer schrijft in haar strategiedocument 2020– 2025 dat de WOZ-uitvoering moet inzetten op de ontwikkeling om belanghebbenden een grotere rol te geven bij het actueel houden van de objectgegevens. In dit verband speelt MijnOverheid een belangrijke rol.

In MijnOverheid zijn de eigen WOZ-waarden via het onderdeel ‘ Persoonlijke gegevens’ voor inwoners in te zien en SVHW heeft via dat kanaal ook de bijbehorende taxatieverslagen opvraagbaar gemaakt.

MijnOverheid zou in de toekomst ook startpunt kunnen zijn voor het bezwaar maken tegen de WOZ-waarde van de woning (het daadwerkelijke bezwaar maken kan op dit moment niet via MijnOverheid, maar moet plaatsvinden bij SVHW). De verwachting is dat steeds meer belastingplichtigen de MijnOverheid Berichtenbox en de omgeving voor Persoonlijke Gegevens zullen gaan gebruiken, waardoor het aantal fysieke brieven zal verminderen.

Indien deze ontwikkeling doorzet, zal er behoefte ontstaan aan een mogelijkheid om via MijnOverheid met SVHW te communiceren. In dat kader vindt de Waarderingskamer het van belang dat belanghebbenden de objectkenmerken, die ten grondslag liggen aan de WOZ-taxaties, permanent kunnen inzien en dat objectieve correcties of wijzigingen hierover permanent en op een eenvoudige en veilige manier aan de gemeente kunnen worden doorgeven. SVHW heeft hierop al geanticipeerd door “Mijn SVHW” via single-sign-on bereikbaar te maken vanuit MijnOverheid en volgt de verdere ontwikkelingen. Daarnaast overweegt SVHW de aanschaf van een zaakstelsel (zie ook paragraaf 3.4.3).

3.5.3 Nieuw taxatie modellen / extra taxatie gegevens

De komende jaren zal de ontwikkeling van taxatiemodellen in hoog tempo doorgaan. Het toepassen van nieuwe technieken, zoals de eerder beschreven Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning en het betrekken van meer gegevens, zoals locatiegegevens vanuit de Geo-registraties en open data bestanden, zullen leiden tot een verdere verfijning van de taxatiemodellen en steeds betere WOZ-taxaties.

De waarderingsapplicatie OrtaX, die SVHW in 2021 heeft aangeschaft, is voorbereid op deze ontwikkeling en kent al een toepassing van AI, maar zal ook verder doorontwikkeld moeten worden. Voor de SVHW taxateurs betekent deze ontwikkeling dat er steeds meer nadruk komt te liggen op analysevaardigheden en het inrichten en verfijnen van de modellen.

3.5.4 Toename areaal

Door de bouwopgave van de Nederlandse gemeenten (in verband met de woningnood) zal het aantal WOZ-objecten van de deelnemers stijgen en daarmee ook de hoeveelheid werkzaamheden, die SVHW moet verrichten. Aangezien de huidige bezetting van taxateurs en WOZ-medewerkers ‘scherp’ is, kan deze toename ondanks procesverbeteringen naar verwachting niet meer worden opgevangen zonder concessies te doen aan de kwaliteit. Een uitbreiding van de formatie lijkt noodzakelijk. Hierbij kan

worden gedacht om duurdere externe inhuur in te ruilen voor meer goedkopere vast formatie Dit zal gelet op de omstandigheden op de arbeidsmarkt niet eenvoudig zijn. Alternatief zou SVHW een traineeprogramma kunnen starten. SVHW zal de impact op de formatie inzichtelijk maken in de begroting 2023. Een mogelijke (gedeeltelijke) financiering kan gevonden worden in de toename van het aantal WOZ-objecten.

3.5.5 Wet verbetering rechtsbescherming WOZ

De huidige Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) is onvoldoende toegespitst op de situatie, dat belanghebbenden tegengestelde belangen bij dezelfde WOZ-waarde hebben. Begin 2019 is een wetsvoorstel, dat beoogt de rechtsbescherming van de belanghebbenden bij een WOZ-beschikking adequaat te regelen, voor internetconsultatie gepubliceerd. Op het wetsvoorstel was veel kritiek en daarom is het nog niet bekend of en wanneer de parlementaire behandeling plaats vindt en daarmee is het onwaarschijnlijk of de wijziging van de wet WOZ in 2023 van kracht zal zijn.

Ondertussen worden in de jurisprudentie de ergste tekorten in de rechtsbescherming verholpen, bijvoorbeeld door medebelanghebbenden toegang te geven tot procedures. De Waarderingskamer heeft inmiddels een handreiking voor gemeenten geschreven hoe in bezwaar- en beroepsprocedures met derde-belanghebbenden om te gaan bij het ontbreken van een wettelijke regeling SVHW volgt de ontwikkeling nauwlettend, aangezien er gevolgen zijn voor de uitvoeringspraktijk.

3.6 Ontwikkelingen digitalisering/gegevensbeheer

3.6.1 Data gestuurd werken

Door ontwikkelingen zoals de digitale overheid, het rijksprogramma Regie op Gegevens, de toename van open data en de ontwikkeling van Artificial Intelligence en Machine Learning, wordt het data gestuurd werken meer en meer een onderdeel van de operatie

Data gestuurd werken betekent dat (overheids-)organisaties data en data-analyse structureel inzetten om beleid en uitvoering te verbeteren. De gestructureerde registerdata, waaronder de basisregistraties, groeit sterk. Bovendien is er de sterke groei van de ongestructureerde data van internet. Door gebruik te maken van Machine Learning en Data Analytics wordt de data ontsloten en als informatie gebruikt voor beleid en uitvoering.

Voor SVHW is deze ontwikkeling in alle domeinen voelbaar: bij het waarderen in het WOZ-domein, het verrijken van gegevens met open data in het heffingen-domein, bij de klantcontacten en bij de (dwang)invordering in het invorderingsdomein. SVHW moet hiertoe de vaardigheden van het bestaande personeel vergroten maar zal ook specifieke expertise moeten aantrekken in de vorm data-analyse.

3.6.2 Samenhangende objecten registratie (SOR)

SVHW heeft in 2021 al geanticipeerd op de ontwikkeling van de SOR door het in gebruik nemen van een nieuwe BAG applicatie, iObjecten. Met iObjecten is SVHW in staat om geheel geïntegreerd het beheer uit te voeren van objectgegevens zowel voor de BAG als WOZ. Dit verhoogt de kwaliteit en efficiency. Daarnaast is de applicatie voorbereid voor de doorontwikkeling naar de Samenhangende Objecten Registratie (SOR), bijvoorbeeld voor het werken in ketens en de koppeling met BGT-gegevens.

SVHW heeft ook de applicatie Way-2-Go geïmplementeerd als management tool voor het objectbeheerproces. Way2Go kan gebruikt worden als 'communicatiemiddel' tussen het SVHW en de

deelnemer. Het uploaden van bouw- en sloopvergunningen, huisnummerbesluiten, het doen van (terug) meldingen et cetera..

Het platform ondersteunt ook het verbeteren en behouden van de uniformiteit van WOZ- en BAG-gegevens. Deze gegevens zijn na afronding van het WOZ conversieproject van inhoud naar oppervlakte geharmoniseerd. De eventuele efficiencywinst is in hoge mate afhankelijk in hoeverre deze uniformiteit kan worden behouden. In die gevallen waarin de gemeenten zelf hun BAG beheren is het niet ondenkbaar dat werkwijzen en efficiencywinst gaan verschillen, omdat er qua kwaliteit verschillen tussen de diverse gemeenten zijn. SVHW heeft met de niet BAG-deelnemers procesafspraken gemaakt voor een adequate afhandeling van de terugmeldingen die SVHW doet. SVHW zal vanwege het belang van de uniformiteit strak sturen op deze afspraken.

Naast de ingebruikname van het platform zal SVHW in 2023 met de deelnemers in samenhang met de voortgang van het landelijke SOR project inventariseren op welke wijze de samenwerking het beste vorm gegeven kan worden. Het is hierbij denkbaar dat er meerdere varianten ontstaan.

In 2023 kunnen de deelnemers en SVHW dan verdere concrete stappen nemen in de richting van de eventuele ingebruikname van de SOR waarvan de tijdshorizon voorlopig nog op 2025 ligt. De effecten van deze stappen zijn niet opgenomen in deze kadernota

3.6.3 Rijksprogramma Regie op Gegevens (RoG)

Het programma 'Burgers en bedrijven in regie op hun gegevens' is geïnitieerd door de Regieraad Dienstverlening in opdracht van het Ministerie van BZK en het Ministerie van Economische Zaken. De impact op SVHW is voorsnog beperkt maar wanneer een afsprakenstelsel is ontwikkeld waarin persoonlijk datamanagement wordt ingevoerd, dan zal dit invloed hebben op de dienstverlening. Dit zou bijvoorbeeld vormgegeven kunnen worden in een meer interactieve 'MijnOverheid'. Wanneer burgers en bedrijven laagdrempelig wijzigingen kunnen doorgeven en actief (vooraf) kunnen instemmen met getoonde gegevens, zou dit helpen om de overheidsinformatie op dit vlak eenvoudiger en goedkoper op orde te houden. Tevens ontstaat er op deze wijze betrokkenheid door (mede)regie op de eigen gegevens.

Voor SVHW betekent dit, dat in de toekomst (nog) meer ingespeeld moeten worden op deze ontwikkeling en er steeds meer belang gehecht wordt aan de wijze waarop met (persoonlijke)gegevens wordt omgegaan. Zelfservice mogelijkheden via "Mijn SVHW", WOZ-voormeldingen of het permanent 'openzetten' van objectgegevens ter controle en datacontrole/analyse door SVHW nemen hierdoor in belang toe.

3.7 Ontwikkelingen Heffingen

3.7.1 Diftar

Een toenemend aantal gemeentelijke deelnemers voert bij de afvalstoffenheffing de Diftar in als maatregel om het recyclen of het cyclisch maken van de afvalstroom te stimuleren. Bij Diftar betalen de inwoners veelal een jaarlijks vastrecht en een tarief per lediging of storting. Ofschoon de ledigings- en stortingsgegevens in hoge mate geautomatiseerd kunnen worden verwerkt neemt de hoeveelheid werk, die gemoeid is met controle (o.a. leegstand) en het verhelpen van uitval, toe. In aanloop naar de begroting zal SVHW onderzoeken of dit kan worden opgevangen door verdere procesoptimalisaties of dat er formatieve maatregelen getroffen moeten worden.

3.7.2 Aanpassing waterschapbelastingen

De waterschappen hebben op 11 december 2020 een definitief voorstel voor de aanpassing van hun belastingstelsel vastgesteld. Het voorstel lost een aantal urgente knelpunten op, te weten:

- knelpunt zuiverings- en verontreinigingsheffing: het gebruik van mens en milieubelastende stoffen;
- knelpunten watersysteemheffing: de weeffout en een niet-gelijkmatige tariefontwikkeling ten gevolge van WOZ-waardestijging.

Het voorstel is aangeboden aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat met het verzoek om een voortvarend wetgevingstraject in te zetten en om vervolgstappen te nemen om de bekostiging van het waterbeheer nog toekomstbestendiger te maken.

Op 4 augustus 2022 is een wetsvoorstel geschreven die ter consultatie is aangeboden op internet. De reactietermijn is op 30 september 2022 gesloten, waarna het wetsvoorstel verder behandeld zal worden in de Tweede Kamer.

3.7.3 Aanpassing gemeentelijke belastingen

Om een stabielere financiering voor de gemeenten te realiseren en hun autonomie te vergroten, gaat het nieuwe kabinet in de komende periode een nieuwe financieringssysteem voor de periode na 2025 uitwerken, waarbij de mogelijkheid voor een groter eigen belastinggebied wordt betrokken. Daarbij worden ook alternatieven voor de OZB in de beschouwing betrokken. In de huidige kabinetsperiode zal de financiering van de gemeenten grotendeels worden vormgegeven via de accres systeem.

De Minister van Financiën heeft begin 2022 aangegeven dat er voor de periode na 2025 in overleg met de medeoverheden een nieuwe financieringssysteem wordt uitgewerkt voor gemeenten en provincies om hun autonomie te vergroten en een stabielere financiering te realiseren.

De VNG heeft in juni 2022 aangegeven voorstander te zijn van een uitbreiding van het gemeentelijk belastinggebied, onder een aantal randvoorwaarden, waarvan 'de financiële verhoudingen op orde' en 'geen verhoging van de lastendruk' de twee belangrijkste zijn.

SVHW verwacht voor deze ontwikkeling daarom geen effecten in 2024.

3.7.4 Verduurzaming belastingstelsel

De noodzaak voor de overheid om de duurzaamheid te bevorderen neemt toe. De lokale belastingen kunnen een rol spelen om duurzaam gedrag te beïnvloeden en investeringen in duurzaamheid te stimuleren. Binnen de huidige wetgeving zijn de mogelijkheden echter beperkt en dienen de effectiviteit van deze zogenaamde "duurzaamheidsbepalingen" en bijbehorende risico's in relatie tot de rechtsgelijkheid, extra inspanningen en uitvoeringskosten goed overwogen te worden. De Minister van BZK heeft bijvoorbeeld in haar kamerbrief d.d. 18 januari 2021 (Kamerstukken II 2020–2021, 32813 nr. 658) gesteld dat een WOZ-waarderingsuitzondering of OZB-vrijstelling op diverse problemen stuit en dat een facultatieve algemene groene heffingskorting of een specifieke subsidieregeling voor verduurzaming van de eigen woning een kansrijker alternatief vormt.

Eventuele wettelijke “verduurzamingswijzigingen” zullen naar verwachting worden gecombineerd met een algehele aanpassing van de gemeentelijke belastingen. SVHW houdt daarom in de Begroting 2024 geen rekening met eventuele extra inspanningen. Indien de deelnemers op individuele basis behoefte hebben aan aanvullende dienstverlening, dan zal SVHW de kosten doorbelasten aan de betreffende deelnemer(s). Het is belangrijk dat hiertoe op voorhand overleg plaats vindt om de juridische en operationele haalbaarheid te bepalen (uitvoeringstoets).

3.8 Ontwikkelingen Invordering

3.8.1 Inleiding

Met ingang van 2021 is een aantal grote wijzigingen ingetreden, waarvan de eerste effecten in 2022 zichtbaar werden. Daarnaast staan er nog een aantal ontwikkelingen in de steiger. De rode draad is dat het invorderingsdomein meer en meer te maken gaat krijgen met het maatschappelijk verantwoord invorderen en daarmee beperkingen en een zorgvuldiger gebruik van het instrumentarium. Ook neemt de afstemming en de informatie-uitwisseling met andere overheden en schuldeisers toe. Dit betekent, dat het invorderen veel meer data gestuurd en digitaal zal gaan plaatsvinden.

3.8.2 Wijzigingen 2021

Wijziging beslag- executierecht.

Door een wijziging van het beslag- en executierecht per 1 april 2021 resteren er minder mogelijkheden tot het leggen van beslag. Bij het bankbeslag dient een beslagvrije voet te worden gehanteerd. Bij roerende goederen geldt een uitgebreider beslagverbod. Dat wil zeggen dat het beslag niet meer als ‘pressiemiddel’ (om belastingschuldigen tot betaling te bewegen) mag worden gebruikt en zaken alleen in beslag mogen worden genomen indien deze ‘bovenmatig’ zijn. Het administratief beslag op kentekens is daarentegen verruimd. SVHW mag nu beslag op voertuigen leggen zonder dat de deurwaarder het voertuig hoeft aan te treffen. Door de wijzigingen verwacht SVHW een hoger bedrag oninbaar te gaan lijden bij gebrek aan beslagmaatregelen. Daarnaast is de effectiviteit van de bankbeslagen aanzienlijk verminderd. Door deze ontwikkelingen legt SVHW meer beslag op onroerende zaken.

Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag

Met de Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag wordt de toegang tot het beslagregister verbreed. De verbeterde gegevensuitwisseling draagt er – in aanvulling op de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet – aan bij, dat het bestaansminimum van mensen die kampen met schulden beter kan worden geborgd in gevallen van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen.

De internetconsultatie van de algemene maatregel van bestuur voor de gegevensuitwisseling is in december 2021 afgerond. Aangezien deze maatregel nog vastgesteld moet worden en het verbrede beslagregister nog gebouwd moet worden is het onduidelijk wanneer de invoering plaats vindt. Daarnaast moet de praktijk uitwijzen in hoeverre de administratieve druk voor SVHW toeneemt.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

De wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) is per 1 januari 2021 ingegaan. SVHW moet onder deze wet extra inspanningen verrichten om de juiste beslagvrije voet (bvv) vast te stellen door onder andere: het contact opnemen met belastingschuldige, het raadplegen van openbare bronnen, het onderling uitwisselen van informatie tussen beslagleggers en het raadplegen van UWV gegevens. Als de

beslaglegger dit niet doet, dan moet hij het normbedrag van de bvv hoger vaststellen, waardoor er vrijwel geen afdracht van de werkgever/uitkeringsinstantie te verwachten valt.

SVHW verwacht de volgende effecten ten gevolge van de Wvbw:

- minder effectieve loonbeslagen;
- een toenemende doorlooptijd van loonbeslagen in verband met een hogere bvv;
- meer bezwaren tegen de vastgestelde bvv;
- SVHW kan zelf geen bvv meer vaststellen en dient deze op te vragen;
- een toename van hernieuwde dwangbevelen;
- een veranderende rol van de deurwaarder (socialer, beperking in beslagrecht);
- mogelijk meer betalingsregelingen en minnelijke schuldbemiddelingen en – saneringen.

3.8.3 Maatschappelijk verantwoord invorderen

SVHW volgt de trend met betrekking tot het meer maatschappelijk invorderen. Het beleid van SVHW is om zoveel mogelijk te voorkomen dat er problematische schulden of een opeenstapeling van schulden ontstaat. SVHW heeft hiervoor al de volgende maatregelen getroffen:

- het hanteren van een betalingstermijn van 3 maanden in plaats van de wettelijke 6 weken;
- de mogelijkheid om met een automatische incasso in 10 maandelijkse termijnen te betalen;
- de mogelijkheid om tijdens het dwanginvorderingstraject binnen twee weken na ontvangst van een aanmaning alsnog een automatische incasso af te geven;
- het op verzoek opsturen van een betaallink via email of sms;
- het treffen van individuele betalingsregelingen waarbij er naar mogelijkheden wordt gekeken.

Verder overweegt SVHW de volgende maatregelen:

- de deurwaarders van SVHW gaan samen met de belastingschuldige meer en meer naar oplossingen kijken. Het maken van betalingsafspraken, het bij de deurwaarder (gedeeltelijk)betalen en het samen met de deurwaarder invullen van een kwijtscheldingsformulier zijn hiervan voorbeelden;
- het uitwerken van nadere richtlijnen voor het alsnog treffen van betalingsregelingen nadat de dwangbevelen zijn betekend;
- het simuleren van het gebruik van de automatische incasso door het proactief opsturen van machtigingsformulieren;
- het uitvoeren van een onderzoek naar de wenselijkheid van flexibele incassotermijnen.

De bovenstaande maatregelen kunnen eventueel leiden tot een verminderde opbrengst van de invorderingskosten. In deze kadernota wordt dit als risico benoemd.

3.8.4 Vroegsignalering

Op invorderingsgebied blijft SVHW de gemeentelijke initiatieven op het gebied van vroegsignalering ondersteunen. Ofschoon de gemeentelijke heffingen wettelijk gezien geen onderdeel mogen zijn van de vroegsignalering stelt SVHW binnen de kaders van de AVG op verzoek individuele gegevens ter beschikking van de sociale wijkteams en schuldhulpverlening.

Op 1 januari 2022 zijn 10 gemeenten gestart met het experiment gemeentebelastingen, dat 4 jaar zal duren. Tijdens dit experiment wordt onderzocht of met behulp van de signalen over

betalingsachterstanden op gemeentebelastingen mensen met financiële problemen in beeld komen die nog eerder niet bekend waren bij vroegsignalering en schuldhulpverlening. De verwachting is dat gemeenten meer inwoners met schulden eerder en beter bereiken.

Deze tijdelijke regeling raakt alleen de inwoners van gemeenten die meedoen met het experiment. Met het experiment wordt gebruik gemaakt van de experimenteerruimte die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (art 10, Wgs) geeft om betere indicatoren te ontwikkelen voor vroegsignalering.

3.8.5 Wijziging beroepsprocedure kwijtschelding (artikel 25 Invorderingswet)

Momenteel geldt dat bij elk verzoek om kwijtschelding of verzoek om uitstel van betaling, de mogelijkheid bestaat voor een belanghebbende om, in het geval van afwijzing, een administratief beroep in te dienen. Bij het ongegrond verklaren van een administratief beroep is er verder geen mogelijkheid meer voor een verdere rechtsgang. Door deze wijziging kan er in plaats van een administratief beroep, een bezwaarschrift worden ingediend. Bij een ongegrond verklaring van een bezwaarschrift, krijgt de belanghebbende de mogelijkheid van een rechtsgang naar beroep, hoger beroep en beroep in cassatie.

De wijziging in de invorderingswet brengt naast een wettelijke behandeltermijn (artikel 236 lid 2 Gemeentewet) van 6 weken, mogelijk extra kosten en inspanning voor SVHW met zich mee. Zodra er meer inzicht is in de mogelijke hoogte van de extra kosten en de personele inzet, dan zal SVHW dit kenbaar maken.

De verwachting is dat deze wijziging na 2022 in werking zal gaan treden.

3.8.6 Kwijtschelding 3.0

In 2023 staat Kwijtschelding 3.0 in de planning vanuit het Inlichtingbureau. De bedoeling van KWS 3.0 is dat de burger zelf de regie gaat voeren over zijn eigen gegevens. Het idee is dat de burger zijn eigen gegevens ophaalt bij de verschillende instanties (Belastingdienst, UWV, RDW), deze verifieert en vervolgens meestuurt met het betreffende kwijtscheldingsverzoek. Met name de digitale toegankelijkheid van systemen voor inwoners zal hierbij een belangrijke rol gaan spelen, maar ook de mogelijkheden die inwoners in betreffende systemen tot hun beschikking dienen te krijgen. Dit zou kunnen inhouden dat er (automatiserings)aanpassingen in het proces dienen plaats te vinden.

SVHW volgt deze ontwikkeling.

3.9 Deelnemers

Op het moment van het schrijven van deze kadernota loopt bij één gemeente een intern onderzoek naar de toekomst van de belastingtaak. Continuïteit, ontwikkeling, kwaliteit en kosten zijn hierbij belangrijke overwegingen. In de basis liggen er drie mogelijke opties: zelf blijven uitvoeren, (deels)uitbesteden of geheel uitbesteden. Voor deze laatste optie heeft SVHW in december 2022 een kostenindicatie afgegeven.

Het is uiteraard de overweging van het College en de Gemeenteraad om bij het Algemeen Bestuur van SVHW een verzoek in te dienen om toe te mogen treden. Een eventuele toetreding is voorzien per 1 januari 2024. De effecten van deze eventuele toetreding zijn niet verwerkt in deze kadernota

3.10 Dienstverlening

3.10.1 Dienstverlening inwoners en ondernemers

In 2024 ontwikkelt SVHW zijn (digitale) dienstverlening door in lijn met de ontwikkelingen van MijnOverheid, de digitale overheid, de toenemende regie op eigen gegevens door inwoners en de ontwikkelingen binnen het WOZ-domein. Daarnaast voert SVHW wederom het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit.

Naast al het digitale ‘geweld’ zal SVHW aandacht moeten blijven houden voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. De andere communicatiekanalen (telefoon en schriftelijke correspondentie) blijven daarom onderdeel van de dienstverlening van SVHW en worden ook doorontwikkeld.

Op invorderingsgebied blijft SVHW de gemeentelijke initiatieven op het gebied van vroegsignalering ondersteunen en is er blijvende aandacht voor het maatschappelijk verantwoord invorderen. De focus van de invordering ligt op het voorkomen van problematische schulden of een opeenstapeling van schulden. Invordering zal meer en meer digitaal en data gestuurd gaan worden. Daarnaast zal de afhandeling van de Kinderopvangtoeslagenaffaire in 2024 nog doorlopen

3.10.2 Dienstverlening deelnemers

In 2022 is het door de operationele drukte en wijzigingen in de directie niet mogelijk gebleken om weer een klanttevredenheidsonderzoek onder de deelnemers te houden als opvolging op het onderzoek uit 2019. SVHW gaat nu in de tweede helft van 2023 het onderzoek uitvoeren en zal eventuele verbeterpunten aansluitend implementeren. Naar verwachting loopt de implementatie door tot in 2024.

In 2023 zal er ook verder inhoud moeten worden gegeven aan de ketensamenwerking tussen de deelnemers en SVHW op het gebied van het bijhouden van de objectgegevens. Het geïmplementeerde samenwerkingsplatform Way-2-Go biedt hier de basis voor. Ofschoon het onzeker is of de SOR daadwerkelijk in 2025 in gebruik genomen gaat worden, zal hierop voor zover mogelijk geanticipeerd moeten worden. Eventuele consequenties (formatie/financiën) zijn niet meegenomen in deze kadernota.

Hangende de implementatie van de SOR is het belangrijk dat de gegevens in de WOZ en BAG uniform blijven. Voor de niet BAG-deelnemers ligt deze verantwoordelijk bij de deelnemers zelf. SVHW heeft met hen in 2021/2022 procesafspraken gemaakt voor een adequate afhandeling van de terugmeldingen die SVHW doet. SVHW zal vanwege het belang van de uniformiteit strak sturen op deze afspraken.

3.10.3 Samenwerking met collega belastingkantoren

De in 2015 ingezette lijn, om samen met collega belastingkantoren ontwikkelingen in dienstverlening en ondersteunende ICT systemen te realiseren, wordt in 2023 gecontinueerd. Op deze manier gaat SVHW kostenefficiënt om met publieke middelen. Bovendien kunnen de kantoren hierdoor in de richting van strategische leveranciers en overheidsorganisaties hun belangen bij ontwikkelingen beter vertegenwoordigen.

Aangezien SVHW niet het enige belastingkantoor is, dat te maken heeft met de toenemende complexiteit van wet- en regelgeving en de daarvoor benodigde extra inspanningen, heeft SVHW eind

2021 verkennende gespreken met twee andere belastingkantoren geïnitieerd om te inventariseren of er mogelijkheden zijn om op het gebied van de ondersteunende processen en ICT meer samen te werken. De bedoeling is hierbij om te inventariseren of door samenwerking de kwetsbaarheid kan worden verminderd en kosten kunnen worden bespaard. In deze kadernota zijn eventuele effecten niet verwerkt.

3.10.4 Organisatie / ISAE-3402

Organisatie

In 2021 zijn de operationele afdelingen van SVHW (Vastgoedinformatie, Heffingen en Invordering) van een traditionele lijnorganisatie omgevormd naar een proces georiënteerde organisatie waarbij procesteams (zelforganiserende teams) onder regie van een proceseigenaar verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en de verbetering van processen. De operationele processen zijn gegroepeerd in twee domeinen: Productie en Dienstverlening met aan het hoofd een domeinmanager, die verantwoordelijk is voor het binnen MT-verband stellen van kaders voor de procesuitvoering en het faciliteren van de procesteams.

In het 3^e kwartaal 2022 is een begin gemaakt met het omvormen van de ondersteunende functies. Dit proces zal naar verwachting in het 1^e half jaar 2023 zijn afgerond.

Hiermee is de overgang naar een procesgerichte organisatie met zelforganiserende teams afgerond. Een organisatie, die zoveel mogelijk geautomatiseerd/gedigitaliseerd is en goed kan inspelen op de snel veranderende externe omstandigheden.

2024 staat in het teken van de consolidatie van de doorgevoerde wijzigingen en verdere optimalisaties van processen en de organisatie.

ISAE-3402

ISAE-3402 is een internationale standaard, die zekerheid geeft over de kwaliteit en betrouwbaarheid van de interne beheersing van de primaire processen van de financiële rapportages. Een certificaat geeft aan dat SVHW als serviceorganisatie voor haar deelnemers in control is.

In 2022 is SVHW er niet in geslaagd om fase één van de ISAE-3402 certificering geheel afgerond te hebben. SVHW heeft prioriteit gegeven aan de uitbouw van de verbijzonderde interne controle en het treffen van aanvullende maatregelen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Daarnaast hebben de eerder genoemde operationele druk, de organisatie ontwikkeling, de toetreding van de gemeente Ridderkerk en de herindeling van de gemeente Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne er toe geleid, dat er geen capaciteit meer beschikbaar was voor het afronden van fase één van de ISAE-3402 certificering.

De afronding van fase één wordt nu direct na de aanslagoplegging in 2023 opgepakt en SVHW streeft er naar om fase twee van ISAE-3402 certificering nog in 2023 of zo vroeg mogelijk in 2024 gerealiseerd te hebben. In 2024 treedt dan aansluitend de beheerfase in, waarbij eventuele verbeteringen en aanpassingen in het ISAE-3402 framework, de interne controle functie en de processen worden doorgevoerd.

3.10.5 Personeel

De diverse ontwikkelingen en de aangescherpte vakbekwaamheidseisen doen een beroep op het kennisniveau en andere competenties van de medewerkers. Digitalisering en slimme software gaat steeds meer het uitvoerend werk overnemen. Er ontstaat een toenemende behoefte aan data-analyse en procesontwerp. De inhoud van de functies zal dus veranderen en nieuwe functies zullen ontstaan.

In lijn met de ontwikkeling van de organisatie wordt van de SVHW medewerkers gevraagd om flexibel en proactief te zijn en goed in het snel oppakken van nieuwe zaken. Ze komen samen met de deelnemers tot oplossingen en kijken hierbij over de grenzen van eigen afdeling en SVHW heen. De competenties zijn onder andere: communicatief vermogen, adviesvaardigheid, procesgericht werken en analytisch vermogen. Een zogenaamde 'Belasting Ambtenaar van de toekomst'.

Met grote regelmaat geeft SVHW zowel mondeling (personeelsbijeenkomsten, afdelingsoverleg, individueel overleg) als via Intranet al aandacht aan het thema duurzame inzetbaarheid. Dit om het bewustzijn te creëren bij de medewerkers, dat zij in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen loopbaan en hun toekomstige inzetbaarheid bij SVHW. Om te kunnen voldoen aan het competentieprofiel 'Belasting Ambtenaar van toekomst' zullen medewerkers zich moeten blijven ontwikkelen. Opleidingen zijn hierbij essentieel en het volgen daarvan wordt steeds minder vrijblijvend. SVHW biedt als generieke voorziening online trainingen aan de medewerkers aan en stimuleert de medewerkers tot het volgen van opleidingen.

Het management van SVHW speelt een belangrijke rol in deze ontwikkeling en moet erop toegerust zijn om de nieuwe competenties tot zijn recht te laten komen en te stimuleren. Het sturen op de kwaliteit van het personeelsbestand blijft hiermee de komende jaren een belangrijk aandachtspunt. De overblijvende taken vragen een ander en vaak hoger werk- en denkniveau. SVHW verwacht dat hierdoor aanvullend zal moeten worden ingezet voor scholing, uitstroom en –gelet op de krapte op de arbeidsmarkt voor gekwalificeerd personeel– de vaak lastig te realiseren instroom.

4. Financiële Kaders

4.1 Inleiding

Zoals in paragraaf 1.1 vermeld wordt in de Kadernota 2024 volstaan met financiële kaders in plaats van uitgewerkte financiële paragraaf. Daarnaast wordt er in deze kadernota er van uitgegaan dat er in 2023 een begrotingswijziging is vastgesteld.

4.2 Begrotingswijziging 2023

Bij de behandeling van de jaarrekening 2022 in april 2023 bestaat er meer inzicht in de daadwerkelijke kosten in het boekjaar 2022. Op basis hiervan wordt de definitieve begrotingswijziging 2023 voorgesteld.

In de begrotingswijziging 2023 is een stijging van de personele – en materiele kosten opgenomen als gevolg van hogere indexering dan begroot. Daarnaast zal in de begrotingswijziging 2023 de toetreding van de gemeente Ridderkerk worden verwerkt. Het effect van de toetreding van de gemeente Ridderkerk wordt in deze Kadernota kostenneutraal verwerkt. Bij de definitieve uitwerking van de begrotingswijziging 2023 wordt inzichtelijk wat het effect is van de toetreding van de gemeente Ridderkerk.

In de begrotingswijziging 2023 is een stijging van de personele kosten opgenomen. Door hogere salariskosten als gevolg van een cao stijging in 2022 en 2023 zijn de personele kosten te laag geïndexeerd (op 2 december 2022 is er een onderhandelingsresultaat bereikt over de cao 'Werken voor Waterschappen 2023'). De totale aanvullende indexering van de personele kosten over 2022 en 2023 bedraagt 521.000 euro en is als volgt opgebouwd:

Berekening personele kosten		
Salarissen, sociale lasten en toelagen begroting 2023	€	6.018.000
Cao stijging 2022: 3,75% minus 1% reeds geïndexeerd	€	165.495
Personele kosten 2023 geïndexeerd tm 2022	€	6.183.495
Indexering personele kosten 2023: 6,75% minus 1% reeds geïndexeerd		355.551
Begrote personele kosten 2023	€	6.539.046

De materiële kosten in de primaire begroting 2023 zijn geïndexeerd met 2,7% op basis van de Consumenten Prijsindex (CPI) 2021. Door een sterke toename van de inflatie in 2022 zijn de materiele kosten in 2023 te laag geïndexeerd. De totale aanvullende indexatie van deze kosten over 2022 en 2023 bedraagt 696.000 euro en is als volgt opgebouwd:

Berekening materiële kosten		
Totaal lasten begroting 2023		€ 14.387.000
Af:		
Incidentele kosten begroting 2023	€ -	
Salarissen, sociale lasten en toelagen	-6.018.000	
Gedekt uit reserve	-	
Kapitaallasten	-330.000	
Onvoorzien	-50.000	
Vergoedingen niet onderhevig aan indexering (thuiswerkvergoeding, woon-werk en verg eigen auto)	-179.000	
		-6.577.000
Gecorrigeerde materiele kosten 2023		7.810.000
Prijsindex 2022: 9,9% minus reeds doorgerekend 2,7%		562.320
Lasten nog te verwerken in 1e begrotingswijziging 2023		-
Materiele kosten 2023 geïndexeerd tm 2022		€ 8.372.320
Indexering materiele kosten 2023: 2,6% minus reeds doorgerekend 1%		€ 133.957
Begrote materiele kosten 2023		€ 8.506.277

Door bovenstaande ontwikkelingen bedraagt het verwachte totaal van de 1^e begrotingswijziging 2023 1.217.000 euro.

4.3 Autonome ontwikkelingen

In relatie tot de huidige actualiteit (is gekeken of de huidige manier van indexering nog passend is. In lijn met de notitie 'Structurele indexering begroting SVHW zijn bij de berekening de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Voor de indexering van de materiële kosten wordt de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Nationale consumentenprijsindex toegepast volgens de septembercirculaire. Het indexeringspercentage in de begroting 2024 bedraagt 2,4 procent ;
- Voor de indexering van de personele kosten wordt de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde loonvoet toegepast volgens de septembercirculaire. Het indexeringspercentage in de begroting 2024 bedraagt 4,2 procent;
- De personele en materiële kosten in de meerjarenbegroting worden geïndexeerd met 1 procent.

4.4 Algemene financiële kaders

Voor de samenstelling van de Begroting 2024 en het meerjarenperspectief 2024–2027 worden naast de hierboven vermelde autonome ontwikkelingen de volgende kaders en uitgangspunten geformuleerd:

- Er is sprake van structureel en reëel evenwicht in de begroting en het meerjarenperspectief. De structurele lasten zijn gedekt door structurele baten;
- De begroting dient te voldoen aan de Wettelijke regels begroting van het BBV, hierbij is onder andere aandacht voor:
 - Overzicht van incidentele baten en lasten;
 - Specificatie van baten en lasten per programma;
 - (Prestatie) indicatoren;

- Verloopoverzicht van het Eigen Vermogen;
 - Paragraaf Weerstandvermogen en Risicobeheersing.
- De begroting wordt opgesteld op basis van bestaand beleid. In de begroting 2024 wordt dan ook vooralsnog geen nieuw beleid verwerkt. Nieuw beleid wordt separaat aangegeven.

4.5 Financieel technische uitgangspunten

Bij het opstellen van de Begroting 2024 worden voor het financiële gedeelte van de begroting en het meerjarenperspectief de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Als basis worden de meest actuele budgetten van de begroting 2023 gehanteerd daarbij rekening houdend met de begrotingswijziging 2023 en de werkelijke lasten over het boekjaar 2022;
- De ramingen voor loon- en prijsstijgingen worden verwerkt zoals opgenomen in de paragraaf 'Autonome ontwikkelingen';
- In het meerjarenperspectief wordt gerekend met een indexering van de loon- en prijsstijging van 1 procent.

4.6 Financieel perspectief 2024–2028

4.6.1 Overzicht

Het meerjarenperspectief wordt weergegeven vanaf de stand in de begroting 2023. De 1^e begrotingswijziging in 2023 is in het overzicht verwerkt.

Bedragen x 1.000 euro

Kosten	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Lasten primaire begroting	14.387	15.604	16.083	16.238	16.395	16.554
1e begrotingswijziging Personele kosten CAO 2022	165					
1e begrotingswijziging Materiele kosten indexering 2022	562					
1e begrotingswijziging Materiele kosten	0					
kosten gedekt uit reserve						
Lasten begroting na wijziging	15.115	15.604	16.083	16.238	16.395	16.554
indexering personele kosten	356	275	68	69	70	70
indexering materiele kosten	134	204	87	88	89	90
Totaal lasten	15.604	16.083	16.238	16.395	16.554	16.713
Baten	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Deelnemersbijdrage primair	11.827	13.044	13.523	13.678	13.835	13.994
Deelnemersbijdrage begr. wijziging/indexering	1.217	479	155	157	158	160
Totale deelnemersbijdrage	13.044	13.523	13.678	13.835	13.994	14.153
Opbrengst invorderingskosten (primair)	2.550	2.550	2.550	2.550	2.550	2.550
Overige opbrengst (primair)	10	10	10	10	10	10
Totaal baten	15.604	16.083	16.238	16.395	16.554	16.713
Resultaat boekjaar	0	0	0	0	0	0

4.6.2 Nog uit te werken posten

De ontwikkelingen zoals geschetst in paragraaf 3 worden vrijwel geheel opgevangen binnen de exploitatie. SVHW zal echter in de Begroting 2024 de volgende posten nog nader uitwerken en de eventuele financiële consequenties opnemen, waarbij zoveel mogelijk wordt gekeken naar interne dekking of dekking door volume toename (aantal WOZ-objecten, aantal gewogen aanslagregels):

- De formatie in het WOZ-domein in verband met het toenemende aantal WOZ-objecten;
- De formatie in het Heffingen-domein in verband met de toename van het aantal deelnemers dat voor de afvalstoffenheffing Diftar hanteert;

4.6.3 Niet opgenomen (PM) posten

De volgende posten zijn niet opgenomen in de kadernota en worden voor zover van toepassing opgenomen in de risicoparagraaf van de Begroting 2023:

- Het risico op een lagere opbrengst invorderingskosten ten gevolge van de maatregelen op het gebied van maatschappelijk verantwoord invorderen;
- De eventuele formatieve effecten ten gevolge van de ketensamenwerking voor de Samenhangende Objecten Registratie;
- De effecten van de toetreding van een nieuwe deelnemer;
- De effecten van de samenwerking tussen belastingkantoren.

4.7 Ontwikkeling deelnemersbijdrage

In 2024 zou er spraken kunnen zijn van een toetreding van een nieuwe deelnemer. Hiermee is in de Kadernota 2024 geen rekening mee gehouden. Bij een eventuele toetreding van een nieuwe deelnemer zal een begrotingswijziging worden opgesteld.

Op basis van het financiële perspectief hierboven is de ontwikkeling van de totale deelnemersbijdrage als volgt:

Bedragen x 1.000 euro

Baten	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Totale deelnemersbijdrage	13.044	13.523	13.678	13.835	13.994	14.153