

---

A.B. 23/62

## Klantwaarde onderzoek 2023



SVHW  
Rijksstraatweg 3b  
Postbus 7059  
3286 ZH Klaaswaal  
[www.svhw.nl](http://www.svhw.nl)  
(0186) 57 72 00

## Versie historie

Versie	Datum	Status	Auteur	Controle	Paraaf
0.1	10-08-2023	concept	C. Rijkhoek	M. Heemskerk	
1.0	17-08-2023	definitief	C. Rijkhoek/M. Heemskerk	M. Heemskerk	

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	3
1. Inleiding .....	4
1.1 Aanpak .....	4
1.2 Algemene bevindingen .....	4
2. Waardering dienstverlening aan inwoners en bedrijven .....	6
3. Waardering huidige dienstverlening aan deelnemers .....	7
4. Ontwikkeling van SVHW .....	8

## 1. Inleiding

SVHW heeft een onderzoek gedaan naar de waarde die zij heeft voor haar deelnemers. In dit document staan de bevindingen.

### 1.1 Aanpak

Met alle deelnemers is een interview gehouden in de periode van mei tot en met juli 2023. De interviews waren met de verantwoordelijke bestuurder en in de meeste gevallen de regiefunctionaris. Deze twee vertegenwoordigers hebben samen een vrij compleet beeld van zowel het bestuurlijke als ambtelijke reilen en zeilen van de samenwerking met SVHW. De directeur van SVHW nam tijdens zijn kennismaking ook gelijk de interviews af. Hij werd hierin bijgestaan door een medewerker van SVHW. Er werd gebruik gemaakt van een vooraf toegestuurde vragenlijst, waarvan enkele vragen in het gesprek verdiepend zijn besproken. De vragenlijst was op hoofdlijnen identiek aan die van het vorige klantwaarde onderzoek en had drie onderdelen:

1. De huidige dienstverlening aan inwoners en bedrijven;
2. De huidige dienstverlening aan deelnemers;
3. De ontwikkeling van SVHW.

Van ieder gesprek is een kort verslag gemaakt. Dit document geeft een algemeen beeld van de gehouden gesprekken en de ingevulde vragenlijsten. De uitkomsten en bevindingen van het onderzoek dienen als input voor de herziening van de strategie van SVHW in de tweede helft van 2023. Er zijn ook enkele specifieke aandachtspunten per deelnemer naar voren gekomen. Deze hebben we in een aparte actielijst opgenomen en pakken we met de betreffende deelnemer op.

### 1.2 Algemene bevindingen

**Inwoners en bedrijven** ervaren de dienstverlening van SVHW overwegend positief. SVHW is goed in het afwikkelen van grote aantallen gegevens en in de contacten met inwoners hierover. Het aantal klachten ten opzichte van het aantal aanslagen is zeer beperkt. Het is voor inwoners en bedrijven niet altijd duidelijk waar SVHW en waar de deelnemer van is. In de gezamenlijke communicatie (vorm, inhoud en pro-activiteit) kunnen hierin continu stappen worden gezet, die het voor inwoners en bedrijven steeds eenvoudiger en duidelijker maken. Eenvoud en duidelijkheid voor inwoners en bedrijven leidt ook nog eens tot verdere efficiëntie in processen van SVHW.

In het algemeen ervaren **deelnemers** het gemak van korte lijnen en het snel kunnen schakelen van SVHW. De samenwerking wordt als positief ervaren, al kan de reactietijd nog beter worden afgestemd op de aard van de vragen. Er is nog winst te behalen bij de kwaliteit van de ramingen en het informeren over ontwikkelingen in belastingen. Er lijkt een spanningsveld te zijn voor deelnemers tussen sturen op hoofdlijnen én betrokkenheid en gedetailleerde vragen. In algemene zin is een zekere nabijheid/betrokkenheid ambtelijk wel gewenst, met name vanwege de politieke context waarin wordt gewerkt. In een aantal gevallen bestaat ook bestuurlijk deze wens. Onder de deelnemers wordt een grote mate van solidariteit ervaren. De wens is dat zo te houden.

SVHW wordt gezien als verlengstuk van de deelnemers. Daarom vinden de deelnemers het belangrijk dat voor de **ontwikkeling van SVHW**, de kwaliteit tegen de juiste prijs gewaarborgd blijft. SVHW hoeft niet persé de goedkoopste te zijn, maar er moet wel zo efficiënt mogelijk worden gewerkt. Als uitbreiding van dienstverlening (deelnemers en/of diensten) bijdraagt aan de beste prijs/kwaliteitverhouding of aan de continuïteit van SVHW, is dat een mogelijkheid.

Extra deelnemers binnen het waterschapsgebied liggen daarbij het meest voor de hand. De organisatie moet het wel aankunnen. Een enkele deelnemer suggereert hiervoor de optie van fusie of verdere samenwerken met andere belastingkantoren.

Algemene beeld is: blij primair de basis verbeteren en leg de lat daarin wel steeds een stukje hoger.

## 2. Waardering dienstverlening aan inwoners en bedrijven

Dit onderdeel gaat over het beeld dat deelnemers hebben van de dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Wij vroegen of inwoners en bedrijven de kernwaarden van SVHW (dienstbaar, aanspreekbaar, betrouwbaar en transparant) terugzien in ons handelen en wij vroegen naar eventuele klachten en opmerkingen.

Over het geheel genomen krijgen de deelnemers weinig klachten of opmerkingen van inwoners/bedrijven binnen. De dienstverlening wordt overwegend als goed/professioneel bestempeld. Als aandachtspunt is een aantal keer genoemd, het (te snel) doorverwijzen naar de gemeente. Ook het taalgebruik in de correspondentie mag toegankelijker. Opmerkelijk is dat inwoners/bedrijven de gemeente vooral benaderen wanneer zij bij SVHW niet het gewenste antwoord hebben gekregen. In de wisselwerking tussen SVHW en deelnemer is het belangrijk duidelijk te blijven maken waar de deelnemer en waar SVHW van is: de deelnemer bepaalt het beleid en hoogte van de belasting, SVHW zorgt voor het heffen en innen. De communicatie moet daarom ook hierop gericht zijn. De deelnemers geven enkele suggesties voor verbetering van de dienstverlening.

Thema	Wat goed gaat	Wat minder goed gaat	Suggesties voor verbetering
Dienstverlening aan inwoners/bedrijven algemeen	<p>Professionele uitvoeringsorganisatie: aanslagoplegging en afhandeling gaan goed</p> <p>Betaalgemak door QR-code op aanslag (vooruitstrevend)</p> <p>Informatievoorziening is goed, schriftelijke communicatie accuraat en timing op orde</p> <p>Gemeenten geven aan dat inwoners/bedrijven weg naar SVHW weten te vinden. Uitzondering zijn de gemeenten die pas zijn aangesloten.</p> <p>Weinig tot geen klachten</p>	<p>Beantwoorden van vragen van inwoners/bedrijven stukt af en toe. Er wordt dan soms onterecht doorverwezen naar de gemeente.</p> <p>Communicatie mag meer aansluiten op dagelijks taalgebruik.</p> <p>Een enkeling meldt dat inwoners/bedrijven niet naar SVHW kunnen mailen.</p>	<p>Vraag door. Moet iets worden uitgezocht, dan dit goed doorgeven aan de burger.</p> <p>Zoek bij problemen sneller telefonisch contact (pro actiever zijn), bevordert verbinding en is uiteindelijk kostenbesparend.</p> <p>Info aan eigenaren niet woning (gebruikersdeel) kan verbeteren, bijv. door rekentool voor verdeling eigenaar/gebruiker op website.</p> <p>Werken aan naamsbekendheid SVHW (verlengstuk gemeente, geen commercieel bedrijf) en heldere communicatie over wie waar over gaat (tarieven – procedures woz/bezwaar)</p> <p>Bestuurders hebben de wens dat alles zo sociaal en klantvriendelijk mogelijk gaat, bijv. door gebruik kosteloze betaalherinnering.</p>
Kernwaarden van SVHW herkenbaar voor inwoners/bedrijven	Aanspreekbaarheid en betrouwbaarheid van de info is goed	<p>Transparantie: woordgebruik kan toegankelijker</p> <p>Niet altijd duidelijk binnen welke kaders SVHW opereert</p>	<p>Standaard taxatierapport meesturen met de aanslag.</p> <p>Informeel hoe eerdere waardeverminderingen doorwerken in nieuwe periode.</p>

### 3. Waardering huidige dienstverlening aan deelnemers

Dit gedeelte gaat over hoe tevreden de deelnemers zijn over de dienstverlening van SVHW. Wij stelden vragen over de kwaliteit van processen, de samenwerking op bestuurlijk en ambtelijk niveau en wij vroegen in hoeverre SVHW haar kernwaarden (dienstbaar, aanspreekbaar, betrouwbaar en transparant) voor deelnemers zichtbaar in praktijk brengt. Verder vroegen wij of SVHW voldoende doet om deelnemers te betrekken en te informeren over nieuwe ontwikkelingen.

De deelnemers waarderen de korte lijnen met SVHW, al kan SVHW soms wat pro-actiever informatie geven. Er is aandacht nodig voor effectievere inzet van Topdesk. Over Topdesk als instrument verschillen de ervaringen, evenzo over de snelheid en kwaliteit van afwikkeling. De bestuurlijke stukken zijn van goede kwaliteit. Ambtelijk wordt betrokkenheid en nabijheid gewenst en is met name bij de ramingen verbetering mogelijk.

Thema	Wat goed gaat	Wat minder goed gaat	Suggesties voor verbetering
Dienstverlening algemeen	<p>Prettige manier van communiceren: korte lijnen. Snel schakelen bij issues en spoedzaken.</p> <p>Kwaliteit van de WOZ wordt als goed ervaren</p>	<p>Afhandeling Topdesk: minder urgente zaken blijven lang liggen, soms niet of onvoldoende beantwoord. Bij spoedvragen vanuit bestuur is snellere reactietijd gewenst.</p> <p>Kwaliteit van BAG kan beter.</p> <p>Meer informeren over belastingzaken, innovatie, nieuwe ontwikkelingen en wet &amp; regelgeving.</p>	<p>Topdeskmeldingen binnen 5 werkdagen en anders voortgangsbericht sturen.</p> <p>Informatie vanuit SVHW kan pro-actiever</p> <p>Kan SVHW inzicht geven in wat landelijk op belastinggebied voor lokale overheden speelt?</p>
Bestuur	<p>Complimenten over opzet van de begroting vanuit raad.</p> <p>De gemeenteraad heeft vertrouwen in SVHW.</p>	<p>Vergaderstukken en verslagen soms te gedetailleerd.</p>	<p>Vergaderen op hoofdlijnen</p> <p>Wanneer aantallen afwijken (WOZ-bezwaar bijv.) pro actieve houding richting betreffende deelnemer.</p>
Ambtelijk	<p>Positief dat contactfunctionaris van de deelnemer in werkgroepen wordt betrokken.</p> <p>Aanleveren van stukken is handig, het meeste kan zo worden overgenomen.</p> <p>Samenwerking wordt als positief ervaren: open en constructief.</p>	<p>Neem input deelnemers mee in aanbestedingstrajecten (bijv. bij luchtfoto's)</p> <p>Deadline ramingen past niet in P&amp;C cyclus van gemeenten: zij komen in de knel met begroting.</p>	<p>Betrek deelnemers meer aan de voorkant en maak gebruik van de aanwezige kennis daar.</p> <p>Meer inlevingsvermogen in politiek-bestuurlijke omgeving</p> <p>Structureel overleg tussen SVHW en deelnemer (bij WSHD al ingevoerd)</p>

## 4. Ontwikkeling van SVHW

Dit onderdeel betreft vragen over de ontwikkeling van SVHW. Wij stelden vragen over de prijs/kwaliteitverhouding, hoe SVHW de deelnemers kan binden en boeien en of men SVHW ziet als partner op het gebied van beleid en strategie. Ook spraken we over de toekomstbestendigheid van SVHW en hoe de deelnemers naar de toekomst van SVHW kijken.

De prijskwaliteitverhouding wordt gewaardeerd. Waar mogelijk zorgen dat dit door efficiency gehandhaafd blijft. Kwaliteit vinden de deelnemers wel het belangrijkste. De deelnemers zien zichzelf als verantwoordelijke voor het ontwikkelen van strategie en beleid en ziet de rol van SVHW daarbij als verstreker van informatie. Om te boeien en binden vinden de meeste deelnemers het belangrijk dat SVHW primair haar core business goed blijft doen. De meeste deelnemers geven aan dat groei in aantal deelnemers of in activiteiten alleen gewenst is als dit bijdraagt aan de juiste prijs/kwaliteitsverhouding. Groei is geen doel op zich.

Vraag	Antwoorden
Wat is belangrijk voor de prijs/kwaliteitverhouding van de dienstverlening van SVHW?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit staat voorop.</li> <li>• Prijs is niet onbelangrijk, al staan budgetten lokaal onder druk. Niet persé de goedkoopste willen zijn.</li> <li>• Zo efficiënt en foutloos mogelijk werken en deelnemers ontzorgen.</li> <li>• Goed werk leveren tegen een betaalbare prijs.</li> </ul>
In hoeverre is SVHW partner/ adviseur voor beleid en strategie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SVHW moet tijd stoppen in core business (WOZ, BAG, heffing en invordering): wegwerken van achterstanden, op tijd bezwaren afhandelen en alles binnen hetzelfde belastingjaar opleggen. Pas daarna ruimte voor andere zaken.</li> <li>• Beleid en strategie ligt bij deelnemer.</li> <li>• SVHW heeft vooral een informatieve rol.</li> </ul> <p><i>Informatieleverancier voor beleidsvorming en controle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De informatie die SVHW heeft kan voor veel meer gebruikt worden.</li> <li>• Gegevens uitwisselen voor beleid en controle.</li> <li>• AVG is hierbij onhandig: niet alle info kan worden uitgewisseld.</li> </ul> <p><i>Sociaal invorderen als onderdeel van armoedebestrijding</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoeren kosteloze betalingsherinnering.</li> <li>• SVHW kan rol spelen in samenwerking met Drechtsteden: bijv. bij vroeg signalering schulden.</li> <li>• Aansluiten op gemeentelijk beleid.</li> </ul> <p><i>Omgevingswet, geïntegreerde objectenregistratie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SVHW kan hier een adviserende rol hebben.</li> </ul> <p><i>Duurzaamheidsimpuls in de belastingheffing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt belangrijker, informatie over de mogelijkheden is welkom.</li> <li>• SVHW kan hier een adviserende rol hebben.</li> </ul> <p><i>Economie: vorming BIZ.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking cruciaal bij opzetten BIZ.</li> <li>• SVHW kan hier een adviserende rol hebben.</li> </ul>



<p>Hoe binden en boeien? Hoe klantwaarde vergroten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseer periodiek een bijeenkomst over landelijke ontwikkelingen belastinggebied.</li> <li>• SVHW ligt afgelegen: vaker online vergaderen mogelijk maken.</li> <li>• Snel reageren op bestuurlijke vraagstukken.</li> <li>• Advies in berekening kostendekkendheid.</li> <li>• Meer contact/overleg tussen deelnemende gemeenten SVHW.</li> <li>• Samen met betreffende deelnemer onderzoeken naar uitbreiding van de dienstverlening (bijv. invordering van leges).</li> </ul>
<p>Hoe beoordeelt u SVHW's continuïteit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groei kan garantie voor continuïteit betekenen.</li> <li>• 'Groter worden' moet geen doel op zich zijn. Optimum nastreven van aantal deelnemers en kwaliteit dienstverlening.</li> <li>• Instroom van nieuwe deelnemers is misschien kostenbesparend, maar moet wel behapbaar blijven voor de organisatie. Misschien is SVHW te goedkoop dat er zoveel willen toetreden?</li> <li>• Het aantrekken en borgen van voldoende gekwalificeerd personeel is aandachtspunt en essentieel voor de kwaliteit van dienstverlening.</li> </ul>
<p>Opmerkingen voor toekomst SVHW.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers mogen trots zijn om bij SVHW te werken.</li> <li>• Kennis borgen en voldoende medewerkers.</li> <li>• Kijk eerst naar procesverbetering, pas daarna naar meer medewerkers (= meer kosten).</li> <li>• Probeer zo stabiel en voorspelbaar mogelijk te blijven.</li> <li>• Uitbreiden van deelnemers binnen waterschapgebied.</li> <li>• Lagere kosten door uitbreiding deelnemers? Dan is dat interessant.</li> <li>• Samenwerken/fuseren andere belastingkantoren of landelijk.</li> <li>• Zorg dat alles stabiel is voordat je nieuwe deelnemers aanneemt: bewaar de rust voor de mensen zelf.</li> <li>• Aansluiting houden tussen deelnemers en SVHW.</li> <li>• Behoud de korte lijnen in de onderlinge communicatie.</li> <li>• Zijn er zaken die opvallen als je deelnemers met elkaar gaat vergelijken. Wat kunnen deelnemers van elkaar leren?</li> <li>• Snelle afhandeling helpt om vertrouwen te winnen. Wees helder over de afhandeltermijn, zodat je verwachtingen managet.</li> <li>• Vergroot de naamsbekendheid en ga zo door!</li> </ul>