



A.B. 24/02

## Onderwerp: Strategie SVHW 2024–2030

### Inleiding

Rond de zomer van 2023 zijn we als SVHW gestart met het herijken van onze strategische richting. Dit proces is participatief met de organisatie, de ambtelijke commissie en het algemeen bestuur tot stand gekomen. De wens van SVHW was een proces en een resultaat dat richting geeft, verbindt, inspireert en positieve energie aanboort in de organisatie.

### Waar staan we nu?

In november en december 2023 hebben we de stand van zaken gepresenteerd aan de ambtelijke commissie en de uitkomsten van het proces tot dan toe ter toetsing voorgelegd aan het algemeen bestuur. Hieruit kwam een aantal reflecties dat we hebben verwerkt in bijgevoegd strategiedocument.

### Wat is geactualiseerd?

In de vergadering van het Algemeen Bestuur van november 2023 zijn onderstaande vragen gesteld over de visie en strategie. Deze worden hieronder beantwoord:

- **Gewaagd doel:** waar staan we nu met selfservice, MTO en KTO (antwoorden: ongeveer 60%, KTO 7,0 en MTO 6,7) en is een te hoge ambitie wel verstandig, gaan we dan niet te veel moeite, tijd en geld stoppen in iets wat marginale meerwaarde heeft? Een 7,5 is ook prima. **Antwoord:** we hebben deze ambitie als organisatie nodig om ons te blijven ontwikkelen en verbeteren. Het gewaagde doel heeft als deadline 2030 en we zullen eind 2026 evalueren waar we staan en onze strategie updaten richting 2030. Vooralsnog houden we 7,5 als doel aan.
- **Gewaagd doel:** als we 95% selfservice hebben, zijn we dan nog wel toegankelijk voor de minder digivaardige, oudere mensen? **Antwoord:** juist door selfservice creëren we meer tijd voor persoonlijk contact en houden we oog voor de menselijke maat. Dit is nu explicieter verwoord in de strategie.
- **Maatschappelijk perspectief:** wil je investeren in de naam SVHW of wil je dat anders doen? Wil je misschien juist meer aandacht besteden aan de koppeling van de naam SVHW aan de deelnemers? **Antwoord:** we zullen een analyse maken van dit onderwerp. Vooralsnog is het veranderen van de huidige naam of de positionering van SVHW ten opzichte van de deelnemers geen thema wat prioriteit heeft voor SVHW. Uit het klantwaarde onderzoek is gebleken, dat soms burgers niet goed weten waar de gemeente en waar SVHW van is. Daarnaast kan een goede naamsbekendheid en vindbaarheid van SVHW leiden tot minder vragen bij deelnemers en SVHW en daardoor ook minder bezwaren.
- **Financiële perspectief:** heeft SVHW op de lange termijn voldoende body om zelfstandig voort te kunnen bestaan? Zijn we robuust genoeg? **Antwoord:** Op basis van benchmark met vergelijkbare organisaties en de cijfers van de waarderingskamer (2021) over kwaliteit en kosten kunnen we concluderen dat we zeer goed scoren op dit moment. Dat wil niet zeggen dat SVHW geen kwetsbaarheden heeft of dat die op termijn ontstaan. Met name op ICT gebied (veranderende wetgeving, schaarste aan capaciteit) zien we de noodzaak om onszelf te versterken en mogelijk meer samen te werken. Dit komt terug in de op te stellen ICT strategie. Voor wat betreft schaalgrootte zullen we in de jaarplannen onze kwetsbaarheden steeds en steeds verder in kaart brengen. We zullen al onze grote investeringen en keuzes op basis



daarvan financieel onderbouwen en in samenhang brengen met de optimale schaalgrootte van SVHW.

- **Beheerste groei:** hier kwamen de meeste vragen over. We hebben besloten n.a.v. de bespreking in het AB dit onderwerp naar het financiële perspectief te verplaatsen. De vragen over beheerste groei zijn in essentie dezelfde als hiervoor over de robuustheid van SVHW. Hebben/houden we voldoende schaalgrootte om de continuïteit te waarborgen en de prijs/kwaliteitsverhouding op het huidige goede niveau te handhaven? Gaan we pro-actief of reactief aan de slag met groei? **Antwoord:** Dat beheerste groei geen doel op zichzelf is maar een middel om de continuïteit van SVHW te waarborgen. We zullen hier pro-actief mee aan de slag gaan, op een manier zodat we de stabiliteit van onze organisatie niet in gevaar brengen (niet te snel groeien). We kiezen bewust de richting van beheerste groei (namelijk met de focus op gemeenten binnen het huidige waterschap en indien daarbuiten met de focus op stedelijk gebied). Met deze focus kunnen we namelijk efficiënter werken, daarmee onze continuïteit waarborgen en onze sterke prijs-kwaliteitsverhouding handhaven. We zullen in ons jaarplan aangeven welke gemeenten er in de top-3 zitten om aan te sluiten de komende jaren. Ook zullen we onderbouwen of de groei van 1 gemeente per 2/3 jaar voldoende is om de kwetsbaarheid van SVHW te beperken. Een voorstel voor een nieuwe toetreders zal hieraan voortaan altijd getoetst worden, alvorens een besluit te nemen. Tenslotte hebben we ervoor gekozen dat fuseren met vergelijkbare organisaties als laagste op onze lijst met prioriteiten staat. Dit komt alleen in beeld als dit voor de continuïteit of de prijs-kwaliteit verhouding noodzakelijk zou zijn.
- **Financiële perspectief:** wil je eigenaar van dit pand blijven of wil je het verkopen en teughuren. Daarmee creëer je ruimte om te investeren en je hoeft niet per se in Klaaswaal te blijven. **Antwoord:** er komt een strategisch huisvestingsplan in 2024.
- **Klantperspectief:** Waarom is er geen deelnemers perspectief? **Antwoord:** We zien deelnemers in zekere zin ook als klanten en die hebben we daarom geïncorporeerd in het financiële perspectief en het klantenperspectief. De prijs-kwaliteitverhouding is daarom ook bij het klantperspectief ondergebracht.

### Hoe verder?

De strategie wordt verder uitgewerkt in jaarplannen met acties en actiehouders met concrete doelen. Elk jaar wordt de strategie gemonitord, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit bijstellen kan voor wat betreft de ambities of de acties die nodig zijn, vanwege wet- en regelgeving of ander omstandigheden die hiertoe aanleiding geven. In de personeelsbijeenkomsten wordt de organisatie meegenomen bij de realisatie van de strategie en collega's worden betrokken bij de uitwerking van de diverse onderdelen. In de Planning en control documenten wordt gepland en gemonitord in hoeverre de ambities uit de strategie worden bereikt en wat daarvoor nodig is. Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat acties voor de strategie binnen de huidige begrotingsruimte kunnen worden gerealiseerd. Belangrijke besluiten die nodig zijn om de strategie te realiseren (bijvoorbeeld een nieuwe toetreders, grote investeringen) worden tijdig voorgelegd aan het bestuur en het bestuur wordt meegenomen in de voortgang van de strategie. Deze geactualiseerde visie en strategie geeft richting aan de organisatie om deze te richten, te betrekken en vooruit te brengen, waarbij de belangen van de deelnemers optimaal ingevuld kunnen worden.



**In bijlage treft u aan:**

- Nota visie en strategie SVHW (A.B. 24/03)
- Concept AB besluit visie en strategie SVHW (A.B. 24/04)

**Gewenste behandeling**

U wordt verzocht om:

In te stemmen met bijgevoegde visie en strategie voor SVHW die richtinggevend is voor de ontwikkeling van de organisatie.

**Toelichting**

n.v.t.

Klaaswaal, 7 februari 2024