
Kadernota 2021



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	04-01-2020	1 ^e Concept	R.S. Heij	J. Mellissant	
0.2	09-01-2020	DB-versie	R.S. Heij	DB	
0.3	21-01-2020	AC-versie	R.S. Heij	AC	
0.4	29-01-2020	AB-versie	R.S. Heij	AB	
1.0	05-02-2020	Definitief	R.S. Heij	AB	

Inhoudsopgave:

Inhoudsopgave:	3
1. Inleiding	5
1.1 ALGEMEEN	5
1.2 LEESWIJZER	6
2. Organisatie	7
2.1 ALGEMEEN	7
2.2 MISSIE	7
2.3 VISIE	8
2.4 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN	8
2.5 TAKENPAKKET	9
2.5.1 Overzicht	9
2.5.2 Aanvullende taken	10
3. Ontwikkelingen	11
3.1 EXTERNE ONTWIKKELINGEN	11
3.1.1 Technologische en proces ontwikkelingen	11
3.1.2 Sociaal-culturele ontwikkelingen	13
3.1.3 Politiek-juridische ontwikkelingen	13
3.1.4 Deelnemers	18
3.2 ORGANISATORISCHE ONTWIKKELINGEN	18
3.2.1 Dienstverlening particulieren en ondernemers	18
3.2.2 Dienstverlening deelnemers	19
3.2.3 Samenwerking met collega belastingkantoren	19
3.2.4 Primaire systemen	19
3.2.5 Secundaire systemen	20
3.2.6 Beheer interne processen/ISAE-3402	20
3.2.7 Organisatie	20
3.2.8 Personeel	21
4. (Financiële) kaders	22
4.1 UITGANGSPUNTEN	22
4.1.1 Vertrekpunt	22
4.1.2 Indexering	22
4.1.3 Besparing op bedrijfskosten	22
4.1.4 Ontwikkelingen/nieuw beleid	22
4.1.5 Deelnemers	23

4.1.6	Formatie.....	23
4.2	FINANCIËLE IMPACT BEGROTING	24
4.2.1	Kosten	24
4.2.2	Opbrengsten	26
4.2.3	Risicoparaagraaf	27
4.2.4	Meerjaren effect	27

1. Inleiding

1.1 Algemeen

SVHW dient voor 2021 een (meerjaren)begroting op te stellen. De Kadernota 2021 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 2021 en voor de meerjarenbegroting 2022–2025. 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.

Bij het opstellen van de Kadernota 2021 is SVHW uitgegaan van de structurele indexering, zoals die door het Algemeen Bestuur op 1 februari 2017 is vastgesteld:

- Voor de indexering van de materiele kosten wordt de meest recente gepubliceerde CBS–Consumentenprijsindex gehanteerd. Deze bedraagt 2,6 procent.
- Voor de indexering van de personele kosten wordt 4,25 procent gehanteerd. Deze is opgebouwd uit:
 - 1 procent over 2021, aangezien er nog geen cao is afgesloten;
 - 0,75 procent correctie vanuit 2019, aangezien het IKB pensioengevend is geworden;
 - 2,5 procent correctie van 2020, aangezien de cao met 3,5% loonstijging pas was afgesloten nadat de Begroting 2020 was vastgesteld en er in de Begroting 2020 rekening was gehouden met een loonstijging van 1 procent vanwege het ontbreken van een cao.

De omgeving van SVHW is aan veel (snelle) veranderingen op het gebied wetgeving en technologie onderhevig. Daarnaast heeft SVHW de ambitie om zijn dienstverlening te blijven ontwikkelen in lijn met de externe veranderingen. SVHW heeft daarom in deze Kadernota veel aandacht besteed aan het beschrijven van de ontwikkelingen en hiervan zoveel mogelijk de financiële impact trachten te bepalen. Er wordt hierbij aangegeven of er sprake is van een mutatie in de exploitatie, of de ontwikkelingen kunnen worden opgevangen binnen de exploitatie of dat de kosten voor de ontwikkelingen vooralsnog moeten worden opgenomen in de risicoparagraaf. Dit betreft in de Kadernota nog PM posten. SVHW zal in de Begroting 2021 de PM–posten zoveel mogelijk trachten te kwantificeren.

Voor de financiering van de PM–posten, die niet op te vangen zijn binnen de exploitatie, is het Dagelijks Bestuur van plan om voor de incidentele kosten de algemene reserve te gebruiken. De hoogte van deze reserve bedraagt 700.000 euro en ligt hiermee aan de bovenkant van de door het Algemeen Bestuur vastgestelde bandbreedte van 300.000 tot 700.000 euro. Voorlopige inschattingen geven aan, dat de aldus beschikbare maximale ruimte van 400.000 euro ruim voldoende zal zijn om de incidentele kosten in 2021 te dekken.

Bij het opstellen van de Begroting 2021 houdt SVHW rekening met de volgende gegevens:

- indexering van de materiële en personele kosten van 406.000 euro;
- kosten ten gevolge van ontwikkelingen (banenafpraak en toename proceskostenvergoeding van 85.000 euro;
- incidentele kosten voor nieuw beleid (klanttevredenheidsonderzoeken) van 45.000 euro;
- besparing op de bedrijfskosten i.v.m. uittreding Molenwaard en Zederik van 35.000 euro;

- afname van kosten en opbrengsten in verband met de pro-forma opzegging van de BAG dienstverlening door de gemeente Hoeksche Waard en het beëindigen van het publiceren van digitale bestemmingsplannen;
- gekwantificeerde PM posten.

Er zijn ten opzicht van 2020 geen mutaties voorzien in de opbrengst invorderingskosten en overige opbrengsten. De deelnemersbijdrage zal voor wat betreft de pro-forma opzegging van de BAG dienstverlening door de gemeente Hoeksche Waard en het beëindigen van het publiceren van de digitale bestemmingsplannen worden aangepast.

1.2 Leeswijzer

Paragraaf 2 geeft een beeld van de SVHW organisatie, waarbij dieper wordt ingegaan op de missie, visie, strategische doelstellingen en het takenpakket. In paragraaf 3 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste ontwikkelingen, waarmee rekening gehouden moet worden bij het opstellen van de (meerjaren)begroting. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen externe ontwikkelingen en organisatorische (interne) ontwikkelingen. Het betreft hier de ontwikkelingen, zoals deze worden onderkend bij het opstellen van deze Kadernota (december 2019/januari 2020). Paragraaf 4 schetst de (financiële) kaders voor de (meerjaren)begroting gebaseerd op de ontwikkelingen in paragraaf 3.

2. Organisatie

2.1 Algemeen

SVHW is voor zijn deelnemers de uitvoeringsorganisatie voor de heffing en inning van de belastingen en realiseert daarmee opbrengsten voor hun begrotingen. Voor de gemeenten zijn de belastingopbrengsten naast de algemene uitkering de belangrijkste bron van inkomsten. De begroting van het Waterschap Hollandse Delta wordt vrijwel geheel gedragen door de belastingopbrengsten. Voor alle deelnemers is SVHW daarmee een belangrijke schakel in hun jaarlijkse exploitatie. De totale belastingopbrengst voor de deelnemers bedroeg in 2019 circa 385 miljoen euro.

SVHW is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid om op een zo zorgvuldig mogelijk wijze inhoud te geven aan zijn functie. Daarnaast vindt SVHW als zelfstandige overheidsorganisatie zijn basis in de Wet gemeenschappelijke regelingen en opereert onder verlengd lokaal bestuur voor en namens zijn deelnemers. Deze inzichten zijn verder verwoord in de missie, visie en strategische doelstellingen van SVHW.

De onderstaande figuur toont het werkgebied van SVHW per 1 januari 2020:



2.2 Missie

Een missie reflecteert de bestaansreden van een organisatie en geeft aan waarom, waartoe en voor wie de organisatie bestaat. De missie van SVHW luidt als volgt:

“Het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie, Heffing en Waardbepaling (SVHW) heft en int de lokale belastingen, stelt de WOZ-waarden vast en beheert de basisregistraties WOZ en BAG. SVHW voert deze taken uit voor haar deelnemers met een goede kwaliteit en tegen de laagst mogelijke kosten op basis van de beste prijs/prestatieverhouding en het gewenste niveau van dienstverlening. Als publieke, uitvoerende en dienstverlenende organisatie werkt SVHW efficiënt en volgens maatschappelijk aanvaarde bedrijfseconomische principes.”

2.3 Visie

De visie schetst wat een organisatie wil zijn en wat de ambities en het gewenste en haalbare toekomstbeeld zijn. Daarnaast geeft de visie aan waar de organisatie voor staat en wat de kernwaarden zijn. SVHW staat voor:

Optimale samenwerking:

SVHW wil een toonaangevend samenwerkingsverband zijn op het gebied van lokale belastingen. Hierbij zijn de continuïteit en het permanent verbeteren van de dienstverlening leidend. Wij zoeken actief samenwerking met andere overheden en aanvullende dienstverleners wanneer dit schaalvergroting en efficiency voordelen oplevert. Door optimale samenwerking kunnen we beter inspelen op veranderende en complexer wordende wet- en regelgeving en kosten besparen.

Klantgerichte dienstverlening:

SVHW is dienstbaar en transparant in de dienstverlening naar deelnemers, particulieren, instellingen en bedrijven. SVHW heeft oog voor de belangen van zijn klanten. Door digitalisering van het belastingproces wil SVHW zijn vraagbaakfunctie en de contactmogelijkheden met particulieren, instellingen en bedrijven optimaliseren en hen zoveel mogelijk faciliteren bij het voldoen van de lokale belastingen. In de contacten met de deelnemers zoekt SVHW de verbinding en streeft nabijheid en een collegiale sfeer na.

Moderne werkgever:

Als moderne werkgever hecht SVHW grote waarde aan het welzijn, de veiligheid en de persoonlijke ontwikkeling van haar medewerkers. Om de kwaliteit te waarborgen investeert SVHW continu in de kennisontwikkeling en het resultaatbewustzijn.

Kernwaarden:

DABT = Dienstbaar, Aanspreekbaar, Betrouwbaar en Transparant.

2.4 Strategische doelstellingen

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 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 van samenwerking.

SVHW heeft hierbij de ambitie om zijn deelnemers te boeien en te binden door:

- de basis verder te versterken en de dienstverlening verder te optimaliseren (digitalisering, procesgericht 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.

Eén van de voorwaarden om een laag kostenniveau te kunnen handhaven is de aanwezigheid van schaalgrootte, door het handhaven dan wel uitbreiden van het aantal deelnemers. Daarnaast leidt schaalgrootte ook tot vermindering van de kwetsbaarheid en het 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. De eisen die gesteld worden aan de informatiebeveiliging en de auditing en de vakbekwaamheidseisen vanuit de Waarderingskamer zijn hier voorbeelden van.

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. De strategie voor het verkrijgen van nieuwe deelnemers richt zich primair op nieuwe deelnemers binnen het gebied van het waterschap Hollandse Delta. Nieuwe deelnemers van buiten dit gebied zijn onder dezelfde voorwaarden echter ook gewenst, omdat hierdoor een breder niveau van kostendragers ontstaat.

2.5 Takenpakket

2.5.1 Overzicht

De (vastgoed)gegevens van SVHW omvatten de gegevens van kadastrale percelen, gebouwen, eigenaren, gebruikers en geometrie, aangevuld met de specifieke gegevens (onder andere cyclorama en luchtfoto's) die nodig zijn voor de uitvoering van de taken van het SVHW. SVHW verzamelt, registreert en bewerkt deze gegevens. Ze zijn binnen de wettelijke kaders geactualiseerd beschikbaar voor de deelnemers.

SVHW verzorgt voor de deelnemers de volgende processen/producten:

- volledig uitvoering van overgedragen belastingtaken, inclusief het adviseren over fiscale zaken, verordeningen en dergelijke;
- volledige uitvoering van de Wet WOZ inclusief de waardebepaling;
- leveren van ramingen WOZ/waarden en overige belastingeenheden ten behoeve van de begroting;
- het verzorgen van de financiële administratie van de belastingopbrengsten inclusief de jaarlijkse accountantsverklaring;
- verwerken van bevolkingsmutaties, omgevingsvergunningen, kadastrale mutaties et cetera in de belastingbestanden;
- volledige uitvoering van de BAG;
- registratie van publiekrechtelijke beperkingen (WKPB), vervalt in 2021;
- maken van aanslagen, waarde beschikkingen, afhandelen telefonische/schriftelijke vragen/reacties op aanslagen/waarde beschikkingen, afhandelen bezwaar- en beroepschriften;
- invorderen van aanslagen, automatische incasso's en beoordelen van kwijtscheldingsverzoeken;
- het beschikbaar stellen aan de deelnemers van kadastrale kaarten, cyclorama foto's van alle gebouwen, luchtfoto's van de hele gemeente en het leveren van vastgoedinformatie voor beheersystemen van de gemeente;
- publicatie van digitale bestemmingsplannen voor een aantal deelnemers.

De tabel op de volgende bladzijde geeft een overzicht van de verschillende belastingsoorten, die SVHW per 1 januari 2020 per deelnemer heft en int. Daarnaast is per deelnemer aangegeven of SVHW de BAG, de WKPB en/of WOZ administratie (inclusief waardebepaling) uitvoert.

OVERZICHT BELASTINGEN SVHW 2020																	
BAG/WKPB/WOZ Belastingsoort	Deelnemer																
	Aalburg (Altena)	Alblasserdam	Albrandswaard	Barendrecht	Binnenmaas (Hoeksche Waard)	Brielle	Cromstrijen (Hoeksche Waard)	Goeree Overflakke	Hardinxveld-Giessendam	Hellevoetsluis	Korendijk (Hoeksche Waard)	Krimpenerwaard	Lansingerland	Nieuwkoop	Oud-Beijerland (Hoeksche Waard)	Strijen (Hoeksche Waard)	Werkendam (Altena)
BAG																	
WKPB																	
WOZ																	
OZB																	
Ondernemersfonds																	
RZB																	
Rioolheffing eigenaar																	
Rioolheffing gebruiker																	
Afvalstoffenheffing																	
* diftar afv. DEF																	
Reinigingsrechten																	
* diftar rein. DEF																	
Hondenbelasting																	
Precariobelasting																	
Forensenbelasting																	
Grafrechten																	
Toeristenbelasting																	
Dagtoeristenbelasting																	
Watertoeristenbelasting																	
Reclamebelasting																	
BIZ																	
Baatbelasting																	
Watersysteemheffing																	
Wegenheffing																	
Zuiveringsheffing																	
Verontreinigingsheffing																	

2.5.2 Aanvullende taken

De ambitie om taken om de deelnemers te binden en te boeien vindt zijn weerslag in het realiseren van aanvullende taken voor de deelnemers op basis van reeds bij SVHW aanwezige werkwijzen, systemen en/of kennis. Hierbij kan gedacht worden aan het heffen en innen van kleine belastingen en van publiekrechtelijke invorderingen (ontzorgen) en het aanbieden van informatie voor beleidsbepaling en -sturing (meerwaarde bieden).

Indien er sprake is van een eventuele uitbreiding van taken dan moet dit een gevolg zijn van de behoefte van de deelnemers en leiden tot verbetering van de doelmatigheid van de dienstverlening en verdere verlaging van de kosten per afgenomen dienst. De aanvullende kosten worden gedragen door afnemende deelnemer(s).

3. Ontwikkelingen

Deze paragraaf geeft de relevante ontwikkelingen voor de meerjarenbegroting 2021 weer, zoals deze bij het opstellen van deze Kadernota bekend zijn. De meeste ontwikkelingen heb een meerjarig effect. Voor zover mogelijk en relevant wordt reeds in 2020 rekening gehouden met de ontwikkelingen door het starten of voorbereiden van activiteiten. In een aantal gevallen is er sprake van een doorontwikkeling vanuit 2020.

3.1 Externe ontwikkelingen

3.1.1 Technologische en proces ontwikkelingen

Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)

De Ministerraad heeft in 2017 besloten om de kosten voor de transactiegerichte elementen van de GDI niet meer centraal te financieren maar op basis van gebruik. Vooralsnog betroffen dit de kosten voor het gebruik van DigiD, DigiD-machtiging en MijnOverheid.

In 2018 en 2019 vond er voor de gemeenten voor de transactiegerichte elementen nog wel centrale financiering plaats vanuit het gemeentefonds, echter voor het waterschap Hollandse Delta niet. SVHW heeft daarom in lijn met het besluit van het Algemeen Bestuur SVHW de kosten voor het gebruik niet opgenomen in de begroting en op basis van een 40/60 verdeling één-op-één doorbelast aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en het waterschap.

De VNG heeft aan het Ministerie van BZK verzocht om de bestaande regeling ten aanzien van de bekostiging van DigiD, DigiD-machtiging en MijnOverheid tot en met 2021 te continueren, totdat de afgesproken evaluatie van het stelsel is afgerond. Indien dit niet het geval is, dan zal SVHW deze kosten in 2021 pro-rato doorbelasten aan alle deelnemers. Daarnaast zijn de volgende voorzieningen als transactiegericht aangemerkt en zullen pro-rato worden doorbelast: eIDAS, Berichtenbox voor bedrijven, Beheervoorzieningen BSN en eFactureren via Digipoort. Vooralsnog maakt SVHW alleen gebruik van eIDAS.

Common Ground

Dit is een ontwerp en een veranderstrategie van de VNG voor een nieuwe gemeenschappelijke gemeentelijke informatievoorziening, waardoor er een nieuw en modern gegevenslandschap ontstaat, 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 daarom over een periode van 5 tot 10 jaar worden uitgefaseerd.

De aanpassing/vervanging van de primaire applicaties van SVHW (o.a. Key-2-Belastingen, GT-WOZ en GT-BAG) vraagt in ieder geval tijd en waarschijnlijk 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. Het is op het moment van het schrijven van deze Kadernota niet bekend, wat de gevolgen voor SVHW zullen zijn.

Landelijke stelsel van basisregistraties

De ontwikkeling van het landelijk stelsel van basisregistraties zal zich de komende jaren blijven voortzetten. De huidige 10 basisregistraties zijn opgebouwd als aparte silo's en functioneren nog altijd grotendeels als zodanig. Er is dus geen sprake van een stelsel, maar van een stel basisregistraties. Het gebrek aan samenhang belemmert gemeenten in het uitvoeren van hun taken en daar hebben inwoners en ondernemers last van. De VNG heeft een in positon paper standpunten geformuleerd vanuit de centrale stelling dat er meer behoefte is aan samenhang en eenduidigheid. Dit is van belang om problemen in de dienstverlening en beheer te voorkomen, ontwikkelingen die de basisregistraties raken (Gemeentelijk Gegevenslandschap, Common Ground en Regie op Gegevens) te ondersteunen en de vernieuwing van de BRP en de doorontwikkeling van een aantal geo-basisregistraties naar een samenhangende objectenregistratie (SOR, zie ook hieronder) mogelijk te maken.

De aanpassingen van de basisregistraties BRK 2.0 en het NHR verlopen vooralsnog met de nodige problemen. Daarnaast is het onzeker hoe de tarifiering en financiering (input/output) van het NHR en de andere basisregistraties zich zullen ontwikkelen. SVHW zal eventuele wijzigingen inzichtelijk maken.

Samenhangende Objectenregistratie (SOR)

De SOR is een nog te ontwikkelen uniforme registratie met basisgegevens van objecten in de fysieke werkelijkheid. De ontwikkeling zal naar verwachting tot en met 2025 plaatsvinden waarbij de huidige basisregistraties BAG, BGT en WOZ en ook het gegevensbeheer Beheer Openbare Ruimte (BOR) stapsgewijs met elkaar in samenhang worden gebracht. Naar alle waarschijnlijkheid zullen deze basisregistraties met elkaar versmelten. Het doel van de SOR is om verschillen in gegevens te voorkomen, om het gegevensbeheer efficiënter te organiseren en om het gebruik van gegevens te vereenvoudigen. Daarnaast is de SOR is een bouwsteen voor het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO).

De SOR heeft gevolgen voor werkprocessen, functieomschrijvingen, informatie-uitwisseling en de samenwerking tussen overheden die objectgegevens inwinnen en beheren. Dit zijn gemeenten, waterschappen, belastingorganisaties, omgevingsdiensten, BGT-bronhouderes zoals ProRail en Rijkswaterstaat, veiligheidsregio's en het Kadaster.

Om te kunnen anticiperen op de SOR heeft het Algemeen Bestuur SVHW in juli 2019 opdracht gegeven voor een verkenning of er een voldoende breed draagvlak zou zijn voor het formuleren van een bestuursopdracht voor een onderzoek naar de gevolgen van de SOR. Dit onderzoek zou dan de gevolgen van de ontwikkeling naar de SOR daadwerkelijk in kaart brengen en een aantal mogelijke scenario's schetsen over de wijze hoe de deelnemers en SVHW de SOR het beste gestalte kunnen geven. De uitkomst van verkenning gaf een verdeeld beeld, waardoor een breed draagvlak voor een onderzoek ontbrak

Het Algemeen Bestuur van SVHW heeft hiervan in november 2019 kennis genomen en geconstateerd dat het in het kader van het collectieve karakter van de gemeenschappelijke regeling SVHW toch wenselijk is om te proberen zo lang mogelijk gemeenschappelijk op te trekken en wenste daarom het onderzoek toch met alle deelnemers uit te voeren. Een brief met een dergelijk verzoek is naar de deelnemende Colleges verstuurd. Begin 2020 moet duidelijk worden of het onderzoek breed gaat plaatsvinden. SVHW zal ongeacht het uitvoeren van het onderzoek en de uitkomst daarvan rekening moeten gaan houden met totstandkoming van de SOR.

Samen organiseren

Samen Organiseren is vanuit gemeenten opgezet om een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening te realiseren door beleid en uitvoering dicht bij elkaar te brengen, onder meer op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering. Dit heeft een vaste vorm gekregen via de beweging Samen Organiseren van de VNG en de Taskforce Samen Organiseren. Een aantal initiatieven/projecten is van belang van SVHW en daarom neemt SVHW deel aan de volgende werkgroepen:

- de standaardisatie van de belastingprocessen en belastingapplicaties;
- de gemeenschappelijk gebruik van beeldmateriaal/centrale objectregistratie;
- de lange termijn agenda belastingen, waarin de voor het belastingdomein van belang zijnde ontwikkelingen worden geïnventariseerd en gevolgd.

De uitkomsten zullen uiteindelijk gaan leiden tot vereenvoudigde en gestandaardiseerde werkprocessen (inclusief management informatie) voor het waarderen, heffen en innen. Dit omvat het gebruik van de basisregistraties. De standaarden worden naar verwachting in 2020 verder uitgewerkt en in 2021 ingevoerd. Naar verwachting zullen de gevolgen voor SVHW in 2021 beperkt zijn.

3.1.2 Sociaal-culturele ontwikkelingen

Maatschappelijk verantwoord (sociaal) invorderen

Mede ingegeven door de decentralisaties in het sociale domein wordt van de lokale overheden verwacht dat zij een actieve invulling geven aan de zorgplicht voor de "kwetsbare groepen" in de samenleving. Er is een maatschappelijke trend met betrekking tot het meer sociaal invorderen. Tevens is er een hardnekkige groep, die niet digitaal vaardig is. De overlap tussen de beide groepen is groot. SVHW heeft al diverse maatregelen getroffen om deze groepen tegemoet te komen en daarmee problemen te voorkomen en zal in 2021 hier aandacht aan blijven besteden.

Banenafspraak

In het Sociaal Akkoord van april 2013 hebben de sociale partners in de marktsector en het kabinet afgesproken om 125.000 extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking bij reguliere werkgevers: de banenafspraak. Vervolgens is afgesproken, dat hiervan 25.000 banen bij overheidswerkgevers zullen worden gerealiseerd.

Aangezien de realisatie van de extra banen bij de overheid achter liep, hebben de ministeries en de zelfstandige overheidswerkgevers (VNG, IPO, Vereniging werken voor waterschappen, etc.) op 11 april 2019 een bestuursakkoord getekend, waarin wordt benadrukt dat overheidswerkgevers hun aandeel nemen in de totale opgave en een werkagenda is geformuleerd. Voor SVHW betekent dit in 2021 een uitbreiding van de formatie van ca. 2 FTE.

3.1.3 Politiek-juridische ontwikkelingen

Aanpassing waterschapbelastingen

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit het OESO-rapport "Water governance in the Netherlands: fit for the future?" en toekomstige ontwikkelingen heeft de Unie van Waterschappen de Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB) ingesteld die een mogelijke aanpassing van het huidige belasting stelsel heeft onderzocht. De commissie heeft in 2018 de voorstellen aan de waterschapsbesturen gepresenteerd en in december 2018 bleek dat er onvoldoende gemeenschappelijk draagvlak was voor de voorgestelde wijzigingen. Inmiddels hebben de waterschappen besloten dat het traject om tot een aanpassing van het belastingstelsel van de waterschappen te komen een vervolg krijgt. Het streven is om het pakket aan voorstellen eind 2020 gereed te hebben.

Aangezien er hoogstwaarschijnlijk een wetswijziging nodig is om de voorstellen door te voeren zal de aanpassing in 2021 nog niet merkbaar zijn.

Aanpassing gemeentelijke belastingen

Het vorige kabinet had plannen om het gemeentelijk belastinggebied te verruimen. In het huidige regeerakkoord komt dit niet terug. Toch kan de verruiming doorgaan. In de brief van staatssecretaris van Financiën van 15 april 2019 met als onderwerp 'Bouwstenen voor een beter belastingstelsel' staat dat de eerdere plannen voor verruiming opnieuw zullen worden doordacht samen met het Ministerie van BZK. Dit gebeurt in het ruimere kader van een herijking van het belastingstelsel van het Rijk en de wijziging van de financiële verhouding tussen Rijk en gemeenten. Hiertoe is inmiddels de 'Werkgroep uitbreiding gemeentelijk belastinggebied' ingesteld, waarin naast de ministeries van BZK, Financiën en SZW ook VNG, ROB, LVLB, COELO en ESBK participeren. Als het doorgaat, wordt mogelijk de gebruiksbelasting OZB heringevoerd en krijgen gemeenten mogelijk een ingezetenenbelasting, waardoor de belastingopbrengsten met circa 40 procent kunnen stijgen. Eventuele wijzigingen zullen niet eerder ingaan dan na de volgende kabinetsformatie.

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 extra inspanningen en uitvoeringskosten goed overwogen te worden (m.n. geldt dit voor de OZB). Eventuele wettelijke "verduurzamingswijzigingen" zullen naar verwachting worden gecombineerd met een algehele aanpassing van de gemeentelijke belastingen.

SVHW houdt in deze Kadernota geen rekening met eventuele extra inspanningen.

Wijziging toeristenbelasting

De gemeenten willen extra mogelijkheden om het toerisme te reguleren. In dit kader komt er hoogstwaarschijnlijk een registratieplicht voor particulieren, bedrijven en bemiddelingsplatforms, die woningen aanbieden voor kortdurend verhuur. Gegevens zoals het aantal nachten verhuur, het aantal personen en inkomsten moeten dan gemeld worden. Om dit mogelijk te maken dient de Huisvestingswet 2014 gewijzigd worden. De wijziging verkeert nog in de voorbereidingsfase, waardoor het onduidelijk is wanneer deze ingaat. SVHW volgt deze ontwikkeling en bekijkt de mogelijkheden om de aangifteplicht te faciliteren via de website/loket.

Waarderingskamer

In de 'Staat van de WOZ', die de Waarderingkamer eind juni 2019 aan de staatssecretaris van financiën heeft aangeboden, pleit de Waarderingskamer voor een brede investeringsagenda voor de WOZ-uitvoering. 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 vraagt de Waarderingskamer dan ook aandacht voor het doen van de nodige investeringen in de WOZ-uitvoering. Om zodoende de WOZ-uitvoering mee te ontwikkelen in lijn met maatschappelijke en technische ontwikkelingen.

De Waarderingskamer geeft de volgende achtergronden voor de genoemde noodzaak tot investeren in de informatievoorziening voor de WOZ-uitvoering en de geo-registraties:

- **vakbekwame medewerkers**
Het werk om te komen tot correcte WOZ-waarden verandert sterk. Dit betekent dat bestaande medewerkers voldoende ruimte moeten hebben voor permanente educatie;
- **common ground**
De overgang naar het ontwerpprincipe common ground vereist uiteindelijk een volledige vervanging van de informatie-architectuur en softwaresystemen;
- **de ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen**
Door de inzet van enerzijds kunstmatige intelligentie in de taxatiemodellen en anderzijds meer locatiegegevens uit geo-registraties en GIS-analyses zullen de voor de WOZ-taxaties gebruikte taxatiemodellen steeds betere (beter gecontroleerde) taxaties leveren;
- **de totstandkoming van de samenhangende objectenregistratie**
Dit vergt een aanpassing van de samenwerking tussen ketenpartners, de inrichting van processen en systemen. De komende jaren zullen geo-basisregistraties BAG en WOZ in sterke mate ineen worden geschoven tot één samenhangende objectenregistratie. Deze registratie wordt daarbij gemoderniseerd van een "digitale kaart" naar een 3D beeld van de werkelijkheid;
- **voorzien in de gegevensbehoefte voor de energietransitie.**
Het coördineren van de energietransitie rondom woningen en gebouwen zal de komende jaren leiden tot een significante informatiebehoefte bij de overheid. De duurzaamheid van gebouwen zal daarbij ook steeds belangrijker worden voor de marktwaarde en daarmee de WOZ-waarde van gebouwen. Adequate samenwerking voor de inwinning van nieuwe voor de energietransitie relevante gegevens tussen het WOZ-domein en de ondersteuning van deze energietransitie is daarvoor nodig;
- **invoering Omgevingswet.**
De communicatie in het kader van de Omgevingswet zal zich naar verwachting ontwikkelen tot een brede overheidscommunicatie via een algemeen "woningloket". In die omgeving zullen belanghebbenden ook regie willen hebben over de eigen WOZ-gegevens.

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

- **iedereen wordt eigenaar van zijn/haar (persoons)gegevens.**
De WOZ-uitvoering moet inspelen op deze ontwikkeling. Met name door inwoners en bedrijven de mogelijkheid te bieden om de geregistreerde informatie, bijvoorbeeld over de eigen woning, te controleren en om wijzigingen aan te geven;
- **het met meer flexibiliteit kunnen betrekken van gegevens bij de WOZ-waardebepaling**
Naast de gegevens die worden onttrokken uit de basisregistraties en de gegevens die specifiek voor de WOZ-uitvoering worden geregistreerd, zal bij de WOZ ook gebruik worden gemaakt van andere gegevensbronnen. Gebruik van open data en van andere inwinnings technieken vergen ook aanpassing van kwaliteitsborging.

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

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. De VNG heeft in zijn reactie aangedrongen op het uitvoeren van uitvoeringstoets om naast de financiële, ook de bestuurlijke, praktische en informatiekundige gevolgen van de wet in kaart te brengen.

Het is nog niet bekend wanneer de parlementaire behandeling plaats vindt en daarmee is het onduidelijk of de wijziging van de wet WOZ in 2021 van kracht zal zijn. SVHW volgt de ontwikkeling nauwlettend, aangezien er gevolgen zijn voor de uitvoeringspraktijk.

Omgevingswet

De invoering van de Omgevingswet is voorzien in 2021. Hierdoor zal het aantal vergunningsvrije bouwactiviteiten toenemen en zullen gegevens ter beschikking moeten worden gesteld aan het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO). Dit vraagt om andere processen om de vastgoedgegevens in te winnen. SVHW zal dit in 2020 met de deelnemers afstemmen. Daarnaast zal SVHW, maar ook de deelnemers die zelf de BAG uitvoeren, rekening moeten houden met een mogelijke impact op de processen ten gevolge van de invoering van het omgevingsloket.

Wet open overheid

Begin januari 2019 is bekend geworden dat het wetsvoorstel voor de Wet open overheid (Woo) in verband met uitvoeringsproblemen en hoge kosten gewijzigd gaat worden. Overheden hoeven hierdoor niet langer registers op te gaan tuigen met alle ingekomen en uitgaande stukken. In plaats van een register met alle ingekomen en uitgaande stukken, wordt er in het gewijzigde wetsvoorstel een 'overheidsbreed meerjarenplan' opgenomen, dat gericht is op een verbeterde informatiehuishouding en –voorziening door overheden. Bestuursorganen moeten binnen de nieuwe invulling een contactpersoon aanwijzen die de burgers de weg kan wijzen naar de gewenste informatie. Ook wordt voorgesteld dat overheden gefaseerd werk kunnen maken van actieve openbaarmaking van stukken, in plaats van de harde verplichting dat alle overheidsinformatie na vijf jaar openbaar moet zijn. De Woo moet op termijn de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vervangen. Naar verwachting vindt de parlementaire behandeling in 2020 plaats en treedt de Woo begin 2021 in werking. SVHW voorziet in 2021 vooralsnog geen grote inspanningen.

Wet digitale overheid

Medio 2020 vindt de parlementaire behandeling plaats van de Wet digitale overheid (Wdo), aansluitend moet de Wdo in werking treden. De Wdo heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. Met veilig en betrouwbaar inloggen wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) krijgen met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD. Deze identificatiemiddelen geven publieke dienstverleners meer zekerheid over iemands identiteit. De wet regelt dat publieke dienstverleners verplicht zijn om identificatiemiddelen van het betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' of 'hoog' te gebruiken om toegang te geven tot hun online diensten waarbij, gelet op de aard ervan, deze betrouwbaarheidsniveaus in de rede liggen. SVHW is samen met andere belasting in kantoren in 2019 al gestart met de noodzakelijke voorbereidingen.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

In 2021 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking. De wet geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. SVHW is voornemens om het hiervoor e-formulieren met authenticatie te gaan gebruiken.

Wijziging Besluit proceskosten bestuursrecht

De wetgever zoekt naar mogelijkheden om de proceskostenvergoedingen, die aan No-Cure-No-Pay (NCNP)-bureaus worden vergoed, te verminderen. Daartoe is door de minister van Rechtsbescherming een onderzoeksopdracht gegeven aan het WODC.

Het onderzoek beoogt om inzicht te bieden in de werkwijze en het verdienmodel van de NCNP-bureaus en in de administratieve lasten en kosten (in geld en tijd) voor gemeenten en de Belastingdienst. De vraag of het wenselijk is om het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) aan te passen en zo ja, op welke manier, is afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek. Het onderzoek zal naar verwachting worden afgerond in juli 2020.

Tegelijkertijd is, onafhankelijk hiervan, door het ministerie van Justitie en Veiligheid een voorstel tot wijziging van het Bpb in internetconsultatie geplaatst. Dit voorstel beoogt juist een verhoging van de vergoeding per procespunt (met ruim 40%) en biedt bovendien de mogelijkheid dit nog te verhogen, ingeval het gedrag van het bestuursorgaan daartoe aanleiding geeft. Achtergrond van de voorgestelde wijziging is een onderzoek naar de gesubsidieerde rechtsbijstand, waaruit is gebleken dat de huidige tarieven niet kostendekkend zijn en dat bestuursorganen onvoldoende doordrongen zouden zijn van de maatschappelijke kosten van procederen.

Namens de samenwerkende belastingkantoren heeft SVHW een reactie gegeven op de internetconsultatie. In deze reactie wijst SVHW op de aanzuigende werking van een verhoging voor NCNP-bureaus en daardoor ook juridisering van het bezwaar en beroepsproces. Concreet stelt SVHW de volgende aanpassingen van het wetsvoorstel voor:

- een apart besluit proceskosten belastingen, dat recht doet aan de belastingpraktijk;
- een verlaging van de proceskosten in bezwaarfase ten behoeve van dejuridisering;
- de proceskosten deels afhankelijk te maken van het bestreden belastingbedrag.

Het is niet bekend wanneer de wijzigingen ingaan. De mogelijke verlaging zal in ieder geval niet voor 2021 plaatsvinden. Het besluit tot verhoging zal mogelijk eerder genomen worden.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

SVHW mag net als elke andere schuldeiser bij het uitblijven van betaling beslag leggen op het inkomen van de belastingsschuldige. Hierbij moet wel rekening worden gehouden met de beslagvrije voet (bbv). In de huidige wet mag de beslaglegger bij geen/onvoldoende informatie over de financiële situatie van de belastingsschuldige een lage bbv vaststellen. Door de lage bbv neemt de afdracht toe, maar kunnen belastingsschuldigen in de problemen raken, waardoor problematische schulden kunnen ontstaan. De wetgever herkent dit probleem en wil daarom de wet aanpassen. Volgens de nieuwe regels moet de beslaglegger extra inspanningen verrichten om de juiste bbv vast te stellen door onder andere: het contact opnemen met belastingsschuldige, 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 bbv hoger vaststellen, waardoor er vrijwel geen afdracht van de werkgever/uitkeringsinstantie te verwachten valt.

Door implementatieproblemen (aanvullende wetswijzigingen, ontwikkeling van een generieke rekentool en ICT aanpassingen) is het onzeker of de beoogde inwerkingtredingsdatum van 1 januari 2021 haalbaar is. SVHW opereert momenteel al in de geest van wet, maar een daadwerkelijke invoer van wet zal leiden tot meer uitvoeringswerkzaamheden en hogere kosten vanwege het opvragen van de bbv gegevens bij externe instanties.

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 spant zich in voor reparatie via Europese regelgeving. Inmiddels is duidelijk geworden dat benodigde unanimiteit van alle lidstaten voor de aanpassing van de Europese regelgeving niet waarschijnlijk is. De verdere afhandeling en termijnen zijn onduidelijk.

Indien de koepelvrijstelling verdwijnt dan wordt SVHW BTW-plichtig en zal het BTW in rekening moeten brengen op de deelnemersbijdrage. De impact hangt af van de deelnemer. Gemeenten kunnen, zolang er ruimte is in het BTW-compensatiefonds, de extra BTW verreken. Het waterschap Hollandse Delta heeft deze mogelijkheid echter niet. 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. Daarnaast zullen extra uitvoeringskosten gaan ontstaan, omdat SVHW aanvullende administratieve werkzaamheden zal moeten gaan verrichten.

3.1.4 Deelnemers

Op het moment van het schrijven van deze kadernota zijn er geen ontwikkelingen bekend, die in 2021 al kunnen leiden tot mutaties in het deelnemersbestand van SVHW. Wel zijn er eventueel wijzigingen te verwachten in het aantal deelnemers, dat de BAG administratie bij SVHW heeft onder gebracht. De gemeente Hoeksche Waard heeft hangende de ontwikkeling van de SOR het onderbrengen van de BAG administratie met ingang van 2021 pro-forma opgezegd.

SVHW volgt de ontwikkelingen bij de gemeenten binnen het waterschapgebied, die de belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren, nauwlettend. Buiten het waterschapgebied zijn er informele contacten met gemeenten die in de directe periferie van het werkingsgebied van SVHW liggen en hun belastingtaak nog zelfstandig uitvoeren.

3.2 Organisatorische ontwikkelingen

3.2.1 Dienstverlening particulieren en ondernemers

Het borgen van een adequate telefonische dienstverlening via het Klantcontactcentrum, het door ontwikkelen van het digitale kanaal met zelfservice mogelijkheden via "Mijn SVHW", het laagdrempelig maken van het WOZ proces, de stroomlijning van het invorderingsproces en de vereenvoudiging van de correspondentie zijn de afgelopen jaren onderdeel geweest van de ontwikkeling van de dienstverlening van SVHW. In 2021 ontwikkelt SVHW zijn dienstverlening in lijn met de externe ontwikkelingen door.

SVHW blijft hierbij de trend volgen met betrekking tot het maatschappelijk verantwoord (sociaal) invorderen. Er wordt steeds meer verwacht dat overheden bij het innen op dit vlak samenwerken en rekening houden met de omstandigheden van mensen die moeilijk kunnen betalen. Voor SVHW is dit een onderdeel van het staand beleid en SVHW heeft op dit gebied al diverse maatregelen getroffen. SVHW gaat nog meer inzetten op het doorverwijzen van "problematische" gevallen naar schuldhulpverleningsinstanties en het bevorderen van actieve samenwerking. Bij het aanmelden van het schuldhulptraject bevestigt SVHW de invorderingsacties. Hiermee handelt SVHW in lijn met de behoorlijkheidskaders die zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman.

In de zomermaanden van 2019 is een onderzoek naar de klanttevredenheid onder de inwoners en bedrijven uitgevoerd. Uit het klanttevredenheidsonderzoek bleek dat SVHW voor zijn dienstverlening beter scoort dan het landelijke gemiddelde van overheden en tegelijkertijd werden er voldoende handvatten aangegeven om de dienstverlening verder te verbeteren.

SVHW geeft hieraan in de periode 2019/2020 invulling. In 2021 houdt SVHW weer een klanttevredenheidsonderzoek om de voortgang in kaart te brengen.

3.2.2 Dienstverlening deelnemers

SVHW geeft in 2021 invulling aan de uitvoering en voorbereiding van de meer “traditionele” taken (zie paragraaf 2.5.1) en naar behoefte de aanvullende taken (zie paragraaf 2.5.2.).

Daarnaast houdt SVHW in 2021 weer een klanttevredenheidsonderzoek onder de deelnemers als opvolging op het onderzoek vanuit 2019. Uit dit onderzoek bleek dat bij de deelnemers de tevredenheid en het vertrouwen in SVHW overheersten. Men herkende duidelijk de diverse verbeteringen over de afgelopen jaren. Tevens bood het onderzoek enkele handvatten waarmee SVHW de dienstverlening in 2019 /2020 kon verbeteren. Het onderzoek in 2021 zal de voortgang daarvan in kaart brengen.

3.2.3 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 2021 gecontinueerd. Op deze manier gaat SVHW kostenefficiënt om met publieke middelen.

3.2.4 Primaire systemen

De verdere ontwikkeling van het stelsel van basisregistratie en common ground heeft ook consequenties voor de inrichting en de onderlinge samenhang/koppeling van de primaire systemen van SVHW (belastingapplicatie, WOZ en BAG applicatie). Gegevens, ook die vanuit de basisregistraties, worden meer en meer uitgewisseld via Application Programming Interfaces (API's) en betrokken vanuit de Cloud. SVHW heeft hierbij een grote afhankelijkheid van de leveranciers.

Belastingen

De ontwikkelagenda van Centric, de leverancier van de belastingapplicatie, gaat er vanuit dat in 2022 de belastingapplicatie in de Cloud wordt aangeboden en dat maatwerk of specifieke functionaliteiten voor zover mogelijk gerealiseerd moeten worden via API's. Dit betekent voor SVHW dat het niet meer mogelijk is om de applicatie zelf te beheren en dat maatwerk/specifieke functionaliteit moeten worden omgebouwd. Het is nog maar de vraag of alle “slimme” oplossingen, die SVHW heeft voor de bulkverwerking en deelnemer specifieke heffingsmodellen behouden kunnen blijven. Los van de benodigde investeringen voor het door Centric laten bouwen van API's en de aanpassing van de “slimme” oplossingen bestaat er een reëel risico op een verminderde efficiency en flexibiliteit van het primaire proces.

SVHW is in de tweede helft van 2019 samen met twee andere belastingkantoren de dialoog met Centric gestart om zoveel mogelijk gemeenschappelijke “slimme” oplossingen in de standaard software te laten opnemen en een beeld te krijgen van de benodigde API's en de daarmee samenhangende kosten om de huidige efficiency en flexibiliteit van het primaire proces zoveel mogelijk te borgen. Afhankelijk van het perspectief wordt de overstap naar een ander belastingpakket niet uitgesloten.

Waarderen/BAG

De (externe) ontwikkelingen vinden ook zijn weerslag in de waardering- (GT-WOZ) en BAG (GT-BAG) applicaties.

SVHW houdt in de eerste helft van 2020 een marktverkenning naar toekomstbestendige applicaties. Naar verwachting zal de implementatie van de geselecteerde pakketten in het tweede kwartaal van 2021 starten.

3.2.5 Secundaire systemen

SVHW verzorgde in 2019 en 2020 nog voor een enkele deelnemers de digitale publicatie van bestemmingsplannen via RO-Beheer. In 2021 moet SVHW deze dienst beëindigen. De leverancier Roxit (Crotec) ondersteunt dit pakket in 2021 niet meer en vervangt dit door een de SaaS-oplossing Squit 20/20, die meer functionaliteit biedt bijvoorbeeld voor de Omgevingswet. De toegevoegde waarde, die SVHW bood door het hosten van de bestemmingsplannen, kan SVHW hierdoor niet meer bieden.

Vanuit zijn zorgplicht naar de betrokken deelnemers heeft SVHW gunstige voorwaarden bedongen waaronder men kon overstappen naar Squit 20/20. De betrokken deelnemers zijn in april 2018 geïnformeerd over het beëindigen van de dienstverlening en het aanbod voor de overstap naar Squit 20/20. Met het verzoek aan te geven of men van dit aanbod gebruik wilde maken. In mei en juli 2018 heeft SVHW nog enkele reminders gestuurd, maar niet alle betrokken deelnemers hebben van het aanbod gebruik gemaakt. Zij zullen voor 2021 zelf een oplossing moeten treffen.

3.2.6 Beheer interne processen/ISAE-3402

In 2021 wil SVHW fase twee van ISAE-3402 certificering realiseren. 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 samenhang met de ISAE-3402 implementatie ontwikkelt SVHW zijn interne controle functie. Hiermee bereidt SVHW zich in 2020 al voor de wetswijziging over de rechtmatigheid in de jaarrekeningen van de gemeenten, die naar verwachting na 2021 ook voor gemeenschappelijke regelingen van kracht zal zijn. Door deze wijziging dient het Dagelijks Bestuur van SVHW naar verwachting vanaf het boekjaar 2021 zelf een rechtmatigheidsverantwoording af te geven. De externe accountants geven dan een controleverklaring af met alleen een oordeel inzake de getrouwheid van de jaarrekening.

Het is belangrijk, dat de interne controle effectief en efficiënt wordt georganiseerd: een doorontwikkeling van een gegevensgerichte controle (huidige situatie) naar een procesgerichte controle die past bij de organisatieverandering die SVHW doorvoert (van taakgericht naar procesgericht).

3.2.7 Organisatie

Ontwikkeling

De sterk veranderende omgeving heeft consequenties voor SVHW als organisatie. Niet alleen voor de systemen en processen maar ook voor de werkzaamheden en de benodigde competenties van de medewerkers en de wijze waarop de organisatie is ingericht. De SVHW organisatie past zich hierop aan in lijn met de door het Algemeen Bestuur vastgestelde Ontwikkeldocument SVHW.

In 2019 heeft een team van medewerkers, de ondernemingsraad en het MT de voorbereidingen getroffen om in 2020 gefaseerd over te gaan naar een procesgerichte organisatie met zelforganiserende teams. Een organisatie, die zoveel mogelijk geautomatiseerd/gedigitaliseerd is.

De doelstelling is om de basis nog verder te versterken en een organisatie in te richten, die goed kan inspelen op de snel veranderende externe omstandigheden. Op deze manier wordt het belastingkantoor van de toekomst gerealiseerd.

2021 zal worden gebruikt voor eventuele overlopende activiteiten vanuit 2020 en een consolidatie van de doorgevoerde wijzigingen. Naar verwachting zullen de aard en omvang van het personeelsbestand wijzigen en hiermee ook het functiehuis met de bijbehorende functiebeschrijvingen.

Samenhangende Objectenregistratie (SOR)

De gevolgen van de invoering van de SOR zijn op het moment van het schrijven van deze Kadernota nog niet bekend. Bij de ontwikkeling naar de procesgerichte organisatie wordt echter wel geanticipeerd op mogelijke scenario's door het proces van objectgevenbeheer apart te positioneren en andere interne processen, waaronder het waarderen, als "afnemer" te positioneren

3.2.8 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 uitvoeren werk overnemen. Er ontstaat een toenemende behoefte aan data-analyse en procesontwerp.

In lijn met de ontwikkeling van de organisatie moeten de SVHW medewerkers flexibel en proactief 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.

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 flankerend beleid zal moeten worden ingezet voor scholing, uitstroom en –gelet op de krapte op de arbeidsmarkt– de vaak lastig te realiseren instroom.

4. (Financiële) kaders

4.1 Uitgangspunten

Hieronder staan de uitgangspunten voor de (meerjaren)begroting opgesomd:

4.1.1 Vertrekpunt

Het vertrekpunt is de Begroting 2020 en de verwachte realisatie 2019.

4.1.2 Indexering

Materiele kosten

In lijn met het besluit van het Algemeen Bestuur van 1 februari 2017 gebruikt SVHW voor het indexeren bedrijfskosten de meest recent gepubliceerde Consumentenrijsindex (CPI).

Personele kosten

In lijn met het besluit van het Algemeen Bestuur van 1 februari 2017 volgt SVHW voor het indexeren van de personeelskosten de afspraken die zijn vastgelegd in de cao Werken voor waterschappen. In het geval van het ontbreken van een cao gaat SVHW uit van een loonstijging van 1 procent.

Voor zover mogelijk wordt de indexering door besparingen opgevangen binnen de exploitatie.

4.1.3 Besparing op bedrijfskosten

In verband met de uittreding van de gemeenten Molenwaard en Zederik (1-1-2019) dient SVHW in 2021 nog een besparing van 35.000 euro door te voeren op de bedrijfskosten.

4.1.4 Ontwikkelingen/nieuw beleid

SVHW streeft er naar om de kosten voor het volgen van (wettelijke) ontwikkelingen en nieuw beleid zoveel mogelijk met besparingen op te vangen binnen de exploitatie, waardoor er geen aanvullende budgetten vanuit de deelnemers nodig zijn. SVHW realiseert dit onder andere door de samenwerking met andere belastingkantoren, proces- en systeemoptimalisaties en een actief inkoopbeleid.

In de periode 2016-2020 heeft SVHW in de begrotingen 740.000 euro bespaard door het opvangen van de indexering en de kosten voor ontwikkelingen/nieuw beleid, waardoor de toename van de bedrijfskosten beperkt is gebleven tot 494.000 euro. Daarnaast was er sprake van resultaat uitkering aan de deelnemers van vooralsnog 1.142.000 euro. De onderstaande tabel geeft het overzicht.

Jaar	Toename bedrijfskosten t.g.v. indexering en nieuw beleid			Opgevangen kosten binnen exploitatie	Netto toename bedrijfskosten	Resultaat Jaarrekening	Dotatie aan reserves	Restitutie deelnemers
	indexering (P+M)	Nieuw Beleid	Totaal					
2016	239.000	-	239.000	-139.000	100.000	227.000	227.000	-
2017	110.000	185.000	295.000	-160.000	135.000	583.000	228.000	355.000
2018	90.000	45.000	135.000	-321.000	-186.000	589.000	43.000	546.000
2019	150.000	105.000	255.000	-105.000	150.000	479.000 (2)	238.000 (2)	241.000 (2)
2020	310.000	(1)	310.000	-15.000	295.000	pm	pm	pm
Totaal	899.000	335.000	1.234.000	-740.000	494.000	1.878.000	736.000	1.142.000

(1) De incidentele kosten voor nieuw beleid 2020+2021 ad 195.000 euro worden ten laste gebracht van een, bij de vaststelling van de Jaarrekening 2019 vanuit de ontvangen uittreedvergoeding van de ex-deelnemers Molenwaard en Zederik, te vormen reserve en zijn niet opgenomen in dit overzicht. E.e.a. onder voorbehoud van vaststelling door het Algemeen Bestuur.

(2) Betreft geprognosticeerde jaarcijfers inclusief de restitutie van 156.000 euro aan de huidige deelnemers en de reservering voor nieuw beleid van 195.000 euro vanuit de uittreedvergoeding van de ex-deelnemers Molenwaard en Zederik. E.e.a. onder voorbehoud van vaststelling door het Algemeen Bestuur.

De afname van de bedrijfskosten in 2019 en 2020 (190.000 euro) vanwege de uittreding van Molenwaard en Zederik is niet inbegrepen in de bovenstaande tabel.

Mede door deze handelswijze liggen de uitvoeringskosten van SVHW al jarenlang substantieel onder het landelijke gemiddelde. Uit het in april 2019 uitgevoerde benchmarkonderzoek van de Waarderingskamer blijkt namelijk, dat de WOZ- uitvoeringskosten per object van SVHW ver beneden het landelijk gemiddelde liggen: bijna 30 procent. De WOZ uitvoeringskosten van SVHW bedragen 10,72 euro per object en het landelijk gemiddelde is 15,23 euro per object. Daarnaast blijkt uit de gegevens van de Unie van Waterschappen dat de gemiddelde landelijke perceptiekosten in 2018 3,7 procent bedroegen en die van SVHW 2,1% (gecorrigeerd met de doorbelaste WOZ-kosten vanuit het Ministerie van BZK en de resultaatuitkering over 2018; ongecorrigeerd bedroeg dit 2,9%)

4.1.5 Deelnemers

In verband met pro-forma besluit van de gemeente Hoeksche Waard om in 2021 de BAG uitvoering niet meer bij SVHW onder te brengen, wordt hier in de kosten voor de BAG uitvoering en de gerelateerde deelnemersbijdrage rekening gehouden.

4.1.6 Formatie

De formatie van SVHW bedraagt in 2020 79,2 FTE. In verband met banenafpraak (zie paragraaf 3.1.2) neemt de formatie in 2021 met 2,0 FTE toe voor de doelgroep banen.

4.2 Financiële Impact Begroting

4.2.1 Kosten

Indexering

Materiële kosten

De in november 2019 door het CBS gepubliceerde CPI is 2,6 procent. Hierdoor bedraagt de indexering van de materiële kosten 168.868 euro. De onderstaande tabel geeft de berekening van dit bedrag.

Berekening materiële kosten		
Totaal lasten begroting 2020		€ 12.535.000
AF: niet materiële kosten		
Salarissen en sociale lasten	€ 5.692.000,00	
Kapitaallasten	€ 275.000,00	
Onvoorzien	€ 50.000,00	
Kosten organisatie ontwikkeling	€ 100.000,00	
		€ -6.117.000,00
Te indexeren materiële kosten begroting 2021		€ 6.418.000
Consumentenprijsindexcijfer november 2019		2,60%
Indexering bedrijfskosten begroting 2021		€ 166.868

Personele kosten

Voor 2021 is er nog geen cao afgesloten, waardoor er 1 procent gehanteerd wordt voor de indexering van de personele kosten. De totale indexering over 2021 bedraagt echter 4,25 procent (239.488 euro), aangezien er over 2019 nog 0,75 procent gecorrigeerd moet worden omdat het IKB pensioengevend is geworden en de loonstijging over 2020 van 3,5% nog opgenomen moet worden. De onderstaande tabel geeft de berekening, waarbij het vermenigvuldigingseffect van de indexering (stijging op stijging) buiten beschouwing is gelaten. Dit bedrag wordt opgevangen binnen de exploitatie.

Jaar	Werkelijke Cao stijging	Begroot	Verschil	Loonsom begroot/ fictief	Indexering	opmerking
2019	4,00%	1,00%	3,00%	€ 5.551.000	€ 166.530	1% ivm geen cao bij opstellen begroting
2020		2,25%	-2,25%	€ 5.692.000	€ -128.070	reparatie 2019 ex. IKB 0,75%
	3,50%	1,00%	2,50%	€ 5.692.000	€ 142.300	1% ivm geen cao bij opstellen begroting
Te repareren			3,25%		€ 180.760	
2021		3,25%			€ 180.760	reparatie 2019 IKB + 2020
	nbn	1,00%		€ 5.872.760	€ 58.728	1% (i.v.m. geen cao) op basis van fictieve loonsom 2020 (2019 + reparatie)
Indexering		4,25%		€ 5.931.488	€ 239.488	

Ontwikkelingen

De onderstaande tabel geeft de impact weer van de diverse ontwikkelingen op de begroting. Er wordt hierbij aangegeven of er sprake is van een mutatie in de exploitatie, of de ontwikkelingen kunnen worden opgevangen binnen de exploitatie of dat de kosten voor de ontwikkelingen vooralsnog moeten worden opgenomen in de risicoparagraaf. Dit betreft in de Kadernota nog PM posten.

Paragraaf	Omschrijving	Mutatie exploitatie	Realisatie binnen exploitatie	Opnemen in risicoparagraaf	Opmerkingen
Ontwikkelingen extern					
3.1.1	Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)			PM	
3.1.1.	Common Ground			PM	
3.1.1.	Landelijk stelsel van basisregistraties			PM	
3.1.1.	Samenhangende Objecten Registratie (SOR)			PM	
3.1.1	Samen Organiseren		ja		
3.1.2	Maatschappelijk verantwoord invorderen		ja		
3.1.2	Banenaafpraak	€ 60.000			
3.1.3	Aanpassing waterschapsbelastingen	-	-	-	naar verwachting nog niet actueel in 2021
3.1.3	Aanpassing gemeentelijke belastingen	-	-	-	naar verwachting nog niet actueel in 2021
3.1.3	Verduurzaming belastingstelsel	-	-	-	naar verwachting nog niet actueel in 2021; evt. tussentijdse extra uitvoeringskosten worden doorberekend aan betreffende deelnemer(s)
3.1.3	Wijziging toeristenbelasting		ja		
3.1.3	Waarderingkamer (opleidingen)		ja		
3.1.3	Waarderingskamer (overige ontwikkelingen)			PM	
3.1.3	Wet verbetering rechtsbescherming WOZ	-	-	-	naar verwachting nog niet actueel in 2021
3.1.3	Omgevingswet		ja		
3.1.3	Wet digitale overheid		ja		
3.1.3	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer		ja		
3.1.3	Wijziging besluit proceskosten bestuursrecht			PM	
3.1.3	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet			PM	
3.1.3	BTW koepelvrijstelling	-	-	-	naar verwachting nog niet actueel in 2021
Ontwikkelingen intern					
3.2.1/2	Onderzoeken dienstverlening	€ 45.000			betreft nieuw beleid
3.2.1/2	Ontwikkeling dienstverlening particulieren en ondernemers		ja		
3.2.3	Samenwerking met collega belastingkantoren		ja		
3.2.4	Primaire systemen Belastingen			PM	
3.2.4	Primaire systemen Waarderen/BAG (marktverkenning)		ja		
3.2.4	Primaire systemen Waarderen/BAG (implementatie)			PM	
3.2.5	Secundaire systemen (publicatie bestemmingsplannen)		ja		wordt budgetneutraal verrekend met de deelnemersbijdrage
3.2.6	Beheer interne processen/ISAE-3402		ja		
3.2.7	Organisatie: Ontwikkeling		ja		tevens aanwending reserve organisatie ontwikkeling
3.2.7	Organisatie: SOR			PM	
3.2.8	Personeel		ja		
Overig					
	Toename proceskostenvergoeding	€ 25.000		PM	Naast stijging op basis van realisatie tevens PM post vanwege evt. wetwijziging
	Ontw.BAG gemeente Hoeksche Waard (budget neutraal)		ja		wordt budgetneutraal verrekend met de deelnemersbijdrage
	WOZ-kosten waterschap Hollandse Delta (verlaging)		ja		wordt budgetneutraal verrekend met de deelnemersbijdrage
	Besparing uit treden gemeente Molenwaard en Zederik (2019)	€ -35.000			
Totaal		€ 95.000	nvt	PM	

Bij het opstellen van de Begroting 2021 zal SVHW de PM posten zoveel mogelijk trachten te kwantificeren en afhankelijk van de hoogte proberen op te vangen binnen de exploitatie en anders op te nemen in een toename van de begroting. Deze gedragslijn is beschreven in paragraaf 4.1.4. Mochten de PM posten niet kwantificeerbaar zijn, dan zal SVHW op een later moment indien deze kosten zich voordoen en meer dan 500.000 euro bedragen een begrotingswijziging indienen.

Resumé

Bij het opstellen van de Begroting 2021 houdt SVHW rekening met de volgende gegevens:

Item	Kosten (€)	Incidenteel/ structureel	Opmerkingen
indexering van de materiële kosten	168.868	Structureel	
indexering personele kosten	239.488	Structureel	
kosten banenafpraak	60.000	Structureel	
toename proceskostenvergoeding	25.000	Structureel	
besparing bedrijfskosten tgv uittreding Molenwaard en Zederik	-35.000	Structureel	
afname kosten beëindiging publicatie digitale bestemmingsplannen	-18.000	Structureel	afname t.g.v. stoppen dienstverlening
afname kosten i.v.m. pro-forma opzegging BAG door gemeente Hoeksche Waard	ntb	Structureel	afname t.g.v. stoppen dienstverlening
PM-posten	ntb	Incidenteel/ structureel	
Klanttevredenheidsonderzoeken	45.000	Incidenteel	

4.2.2 Opbrengsten

Er zijn ten opzicht van 2020 geen mutaties voorzien in de opbrengst invorderingskosten en overige opbrengsten. De deelnemersbijdrage zal voor wat betreft de pro-forma opzegging van de BAG dienstverlening door de gemeente Hoeksche Waard (ntb) en het beëindigen van het publiceren van de digitale bestemmingsplannen (18.000 euro) worden aangepast. De **structurele** deelnemersbijdrage ontwikkelt zich als volgt:

Deelnemersbijdrage Begroting 2020	9.891.000
Bij:	
indexering materiële kosten	168.868
indexering personele kosten	239.448
kosten banenafpraak	60.000
toename proceskostenvergoeding	25.000
structurele kosten PM-posten	ntb
	<u>493.316</u>
Af:	
besparing tgv uittreding Molenwaard en Zederik	-35.000
afname bijdrage bestemmingsplannen	-18.000
afname bijdrage BAG	ntb
	<u>-53.000</u>
Deelnemersbijdrage 2021 (exclusief: incidentele kosten, PM-posten en BAG)	10.331.316
Stijging	4,45%

4.2.3 Risicoparagraaf

In de risicoparagraaf behorend bij de Begroting 2021 moet rekening worden gehouden met de volgende punten

- De ontwikkelingen voor zover niet gekwantificeerd of niet opgenomen binnen de exploitatie of in de toename van de begroting:
 - Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)
 - Common Ground
 - Landelijk stelsel van basisregistraties
 - Samenhangende Objecten Registratie (SOR)
 - Waarderingskamer (overige ontwikkelingen)
 - Wijziging besluit proceskosten bestuursrecht
 - Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
 - Primaire systemen Belastingen
 - Primaire systemen Waarderen/BAG (implementatie)
 - Organisatie: SOR
- De proceskosten: de hoogte wordt bepaald aan de hand van de realisatie 2018;
- Bij het indexeren van de personeelskosten is uitgegaan van een gemiddelde loonstijging van 1 procent. Er dient voor 2021 nog een cao te worden afgesloten.

4.2.4 Meerjaren effect

Het meerjaren effect van deze Kadernota wordt in de Meerjarenbegroting 2022–2025 weergegeven, aangezien bij het opstellen van dit document een duidelijker beeld bestaat van de overige ontwikkelingen die invloed zijn op de meerjarenraming.