

---

## Kadernota 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	10-01-2022	1 <sup>e</sup> concept	J. Melissant	R.S. Heij	
0.2	12-01-2022	DB-versie	J. Melissant	R.S. Heij	
0.3	01-02-2022	AC-versie	J. Melissant	R.S. Heij	
0.4	09-02-2022	AB-versie	J. Melissant	R.S. Heij	

## Inhoudsopgave

1.	<b>Inleiding</b> .....	5
1.1	Algemeen .....	5
1.2	Leeswijzer.....	6
2.	<b>Strategische richting SVHW</b> .....	7
3.	<b>Ontwikkelingen</b> .....	11
3.1	Inleiding .....	11
3.2	<b>Technologische- en procesontwikkelingen</b> .....	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 .....	14
3.2.7	Informatiebeveiliging en privacy.....	14
3.3	<b>Sociaal-culturele en economische ontwikkelingen</b> .....	15
3.3.1	Digitalisering van de samenleving .....	15
3.3.2	Kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA) .....	15
3.4	<b>Algemene politiek-juridische ontwikkelingen</b> .....	16
3.4.1	Wijziging Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) / NCNP-problematiek.....	16
3.4.2	Wet digitale overheid.....	16
3.4.3	Wet open overheid.....	17
3.4.4	BTW-koepelvrijstelling.....	18
3.5	<b>Ontwikkelingen WOZ</b> .....	18
3.5.1	Waarderingskamer.....	18
3.5.2	Regie op eigen gegevens .....	18
3.5.3	Nieuw taxatie modellen / extra taxatie gegevens .....	19
3.5.4	Verantwoordingsdocument en taxatieverslag nieuwe stijl.....	19
3.5.5	Toename areaal.....	20
3.5.6	Wet verbetering rechtsbescherming WOZ.....	20
3.6	<b>Ontwikkelingen digitalisering/gegevensbeheer</b> .....	20
3.6.1	Data gestuurd werken .....	20
3.6.2	Samenhangende objecten registratie (SOR).....	21
3.6.3	Rijksprogramma Regie op Gegevens.....	21
3.7	<b>Ontwikkelingen Heffingen</b> .....	22
3.7.1	Diftar.....	22
3.7.2	Aanpassing waterschapbelastingen .....	22
3.7.3	Aanpassing gemeentelijke belastingen .....	22
3.7.4	Verduurzaming belastingstelsel.....	22
3.8	<b>Ontwikkelingen Invordering</b> .....	23
3.8.1	Inleiding .....	23
3.8.2	Wijzigingen 2021 .....	23
3.8.3	Maatschappelijk verantwoord invorderen.....	24
3.8.4	Vroegsignalering .....	25
3.8.5	Wijziging beroepsprocedure kwijtschelding (artikel 25 Invorderingswet) .....	25
3.8.6	Kwijtschelding 3.0.....	25
3.9	<b>Deelnemers</b> .....	26
3.10	Dienstverlening .....	26
3.10.1	Dienstverlening inwoners en ondernemers .....	26

3.10.2	Dienstverlening deelnemers .....	26
3.10.3	Samenwerking met collega belastingkantoren .....	27
3.10.4	Organisatie / ISAE-3402.....	27
3.10.5	Personeel .....	28
<b>4.</b>	<b>Financiële Kaders.....</b>	<b>29</b>
4.1	Inleiding .....	29
4.2	Begrotingswijziging 2022.....	29
4.3	Autonome ontwikkelingen.....	29
4.4	Algemene financiële kaders.....	30
4.5	Financieel technische uitgangspunten .....	30
4.6	Financieel perspectief 2023–2026 .....	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

### 1.1 Algemeen

SVHW dient voor 2023 een (meerjaren)begroting op te stellen. De Kadernota 2023 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 2023 en voor de meerjarenbegroting 2024–2026. 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.

Deze kadernota is de eerste na de vaststelling van de “Financiële Verordening SVHW 2021” door het Algemeen Bestuur SVHW op 17 november 2021. Dit houdt in dat deze kadernota ten opzichte van eerdere kadernota’s afwijkt doordat er nu wordt volstaan met algemene financiële kaders zoals bedoeld in de Wet gemeenschappelijke regelingen, die in de Begroting 2023 worden uitgewerkt. Er is dus geen uitgewerkte financiële paragraaf meer opgenomen. Hierdoor wordt voorkomen, dat er een uitgewerkte financiële paragraaf wordt opgesteld zonder dat de resultaten van het afgelopen boekjaar bekend zijn en de eerste ontwikkelingen van het lopende jaar (denk bijvoorbeeld aan cao ontwikkelingen) niet worden meegenomen.

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

Gelet op de ontwikkelingen van de proceskostenvergoeding, kosten voor inhuur in verband met het afdoen van WOZ-bezwaren, de ontwikkeling van personele kosten en de indexering van materiële kosten zal SVHW een begrotingswijziging voor 2022 indienen. Van dit gegeven wordt in Kadernota 2023 uitgegaan.

Dit betekent dat SVHW in lijn met het besluit van het Algemeen Bestuur van 17 februari 2017 bij het ontbreken van een cao Werken voor Waterschappen uitgaat van een loonstijging van 1 procent en voor de materiële kosten eveneens van 1 procent, omdat in de begrotingswijziging voor 2022 de correctie van de stijging van de materiële en personele kosten al heeft plaatsgevonden. Een eventuele correctie van de loonstijging en van het indexcijfer voor de materiële kosten voor 2023 vindt plaats in de begrotingswijziging 2023.

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;

- het aantrekken/ontwikkelen van capaciteit op het gebied van data-analyse;
- de invoering van een zaaksysteem vanwege de Wet open overheid en de “Regie op eigen gegevens” door inwoners.

## 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 2021 / januari 2022). 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 2021 heeft weten te stabiliseren tot net onder het landelijke gemiddelde, verwacht SVHW dat de dreiging in 2023 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, want in 2021 heeft “slechts” 1,4 procent van de ontvangers van een WOZ-beschikking bezwaar gemaakt via een NCNP-bureau.

In 2022 continueert SVHW de inzet van de NCNP-busters en worden de geleerde lessen vanuit 2021 en succesvolle initiatieven van andere belastingkantoren ingezet om de WOZ-bezwaren ingediend door NCNP-bureaus te beperken. Er is namelijk een nieuwe bezwaarreden: het aanvechten van de juistheid van het gebruiksoppervlak, omdat SVHW in 2022 de woningen voor het eerst op basis van gebruiksoppervlak waardeert.

De conclusie is dat de kosten (uit te keren proceskostenvergoeding en inhuurkosten) en de druk op de capaciteit van SVHW in 2023 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. Bovendien dient SVHW gelet op het structurele karakter van de kosten deze conform het BBV al op te nemen in de Begroting 2022 door middel van een begrotingswijziging.

Mogelijkerwijs ontstaat er nog een nieuwe “NCNP-markt” doordat het vanaf 1 januari 2023 eventueel ook mogelijk wordt om formeel bezwaar aan te tekenen tegen het niet toekennen van een kwijtscheldingsverzoek. Het was de bedoeling dat deze wijziging al per 1 januari 2022 zou ingaan, maar de Rijksbelastingdienst heeft in verband met de afhandeling van de kinderopvangtoeslagenaffaire bedongen dat de invoering wordt uitgesteld. Mocht de invoering plaatsvinden, dan nemen de kosten en de druk op de capaciteit van SVHW hierdoor toe.

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 nieuwe kabinet dient dit dossier op te pakken.

SVHW heeft in 2021 echter wel 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 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 2022 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 als structureel middelen opgenomen, waardoor een groot deel van kostentoe name (m.u.v. van NCNP gerelateerde kosten) 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. In de eerste helft van 2022 wordt het duidelijk of een gemeente een verzoek doet om per 1 januari 2023 toe te mogen treden tot 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:

- het uitvoeren van de kleinere belastingen en leges;
  - het verzorgen van de publiekrechtelijke invordering;
  - uitvoering van de BAG;
  - uitvoering van elementen van de SOR;
  - 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 werk 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 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 2022 moet er meer duidelijkheid komen of en hoe hier inhoud aan gegeven kan worden. In deze kadernota zijn de eventuele effecten niet verwerkt

In 2023 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 2023 nog doorlopen,

SVHW gaat in de tweede helft van 2022 het onderzoek naar de klanttevredenheid van de deelnemers uitvoeren en zal eventuele verbeterpunten aansluitend implementeren. Naar verwachting loopt de implementatie door tot in 2023. 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.

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 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 2023 weer, zoals deze bij het opstellen daarvan 2023 bekend zijn. De meeste ontwikkelingen hebben een meerjarig effect. Voor zover mogelijk en relevant wordt reeds in 2022 rekening gehouden met de ontwikkelingen door het starten of voorbereiden van activiteiten. In een aantal gevallen is er sprake van een doorontwikkeling vanuit 2022.

### 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](https://www.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).

In de kamerbrief nr. 55 van 13 juli 2020 heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangegeven, dat het voormalige kabinet het voornemen had de financiering van de GDI met ingang van 2022 meer centraal in te richten. Vooralsnog is het onduidelijk of en wanneer het nieuwe kabinet de plannen vaststelt.

Mocht deze aanpassing in 2023 doorgang vinden dan komt de huidige één-op-één doorbelasting van het gebruik van de GDI op basis van een 40/60 verdeling aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en het Waterschap Hollandse Delta te vervallen. Indien de aanpassing niet doorgaat, dan blijft de huidige doorbelastingsmethodiek gehandhaafd.

#### 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.

In lijn met deze ontwikkeling gaat SVHW in 2023 ook meer documenten via MijnOverheid gaan 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.

Daarnaast wordt er ook gestart met de bouw van een vernieuwd WOZ-waardeloket, waarin gewenste extra functionaliteiten, die onder de huidige wet- en regelgeving mogelijk zijn, worden gerealiseerd. Aanpassingen waarbij wijziging van wet- en regelgeving nodig, zoals de openbaarheid van de WOZ-waarde van niet-woningen, zijn hierin niet opgenomen.

Dit laatste geldt ook voor mogelijke ontwikkelingen omtrent de wens of noodzaak om extra gegevens beschikbaar te maken in de LV WOZ, zoals bijvoorbeeld gegevens over gemachtigden, het taxatieverslag of wanneer er meer sprake zou moeten zijn van een "woningloket", waarin extra gegevens uit andere bronnen worden getoond en ook meer functionaliteit gewenst is.

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 waardering- en objecten/BAG-applicaties. Ook Centric zal eind 2023 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 bijsluiter, 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 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.

### 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.

Nadat SVHW de bestanden van de erkend gedupeerden (vertraagd) van de Rijksbelastingdienst had ontvangen is SVHW in november 2021 begonnen met het kwijtschelden van de per 1-1-2021 openstaande belastingschulden van de erkend gedupeerden. In december 2021 ontving SVHW de eerste bestanden van de afgewezen gedupeerden en in januari 2022 start SVHW met inachtneming van een acclimatisatieperiode van 30 dagen met de invordering, waarbij SVHW de betrokkenen individueel per brief en flyer informeert over de afhandeling.



Door het Ministerie van Financiën is besloten dat het compensatiebedrag van 30.000 euro dat gedupeerden ontvangen vanuit de Rijksbelastingdienst, niet zal worden uitgesloten van het vermogensonderdeel bij het aanvragen van kwijtschelding. Dit is omdat alle openstaande schulden door publieke en private schuldeisers zijn kwijtgescholden en er een compensatie voor de geleden schade is uitbetaald, waardoor gedupeerden een 'schuldenvrije' start krijgen. Concreet betekent dit dat gedupeerden die eerder recht hadden op kwijtschelding dit in de toekomst mogelijk niet meer zullen krijgen

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 belooft 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.

Het rapport zal door de VNG worden benut in de lopende gesprekken met stakeholders waaronder de betrokken ministeries en de belangenvereniging van NCNP-bureaus. De inzet daarbij is om zo snel mogelijk te komen tot een adequate rechtsbescherming zonder perverse prikkels. Een aanpassing van het Bpb lijkt hierbij sneller te realiseren dan een aanpassing van bijvoorbeeld de wet WOZ. SVHW verwacht echter niet dat er in 2023 als sprake zal zijn van een aanpassing en dat de NCNP-problematiek ondanks de mitigerende maatregelen van SVHW in ieder geval in 2023 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 een wetswijziging zal indienen. 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

In oktober 2021 is de Wet open overheid (Woo) aangenomen, de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo treedt op 1 mei 2022 in werking. 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 – al voor een deel van de categorieën aan deze verplichting, uitgezonderd de Wob/Woo-verzoeken, de besluitenlijsten van het Dagelijks Bestuur, onderzoeken en klachten. Ook deze categorieën documenten zullen vanaf 1 mei 2022 actief openbaar moeten worden gemaakt. Daarnaast verplicht de Woo SVHW om een contactpersoon aan te wijzen voor het beantwoorden van het beantwoorden van vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie en het voeren van een organisatie brede regie op het digitaal bewaren en ontsluiten van de eigen gegevens. In dit verband overweegt SVHW om tot de aanschaf van een zaakstelsel over te gaan. Dit stelsel kan ook verder worden toegepast voor de dienstverlening naar de inwoners in het kader van de regie op eigen gegevens.

De landelijke verwachting is dat de aanloopkosten en de structurele kosten van de Woo hoog kunnen zijn. Voor de uitvoering komt voor gemeenten een bedrag beschikbaar van 164 miljoen euro waarvan structureel 42,1 miljoen euro per jaar en incidenteel 121,9 miljoen euro. Voor SVHW zou het de implementatie van een zaakstelsel en benodigde capaciteit voor de vraagbaak- en regiefunctie betekenen.

### 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 unanimiteit 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 waarderingssysteem 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 Verantwoordingsdocument en taxatieverslag nieuwe stijl**

Het huidige taxatieverslag dat wordt gebruikt om de WOZ-waarde te onderbouwen is de afgelopen 25 jaar (min of meer) gelijk gebleven. Ook moet SVHW als gevolg van arresten van de Hoge Raad (op de zaak betrekking hebbende stukken) al in de bezwaarfase verplicht aanvullende gegevens verstrekken aan de belanghebbende of deze ter inzage leggen. Daarnaast stelt SVHW bij beroepsprocedures vaak een taxatiematrix met aanvullende gegevens op waarmee SVHW wil aantonen dat de WOZ-waarde juist is.

De Waarderingskamer wil de onderbouwing van de WOZ-taxaties verbeteren door samen met betrokken partijen te werken aan een verantwoordingsdocument en een vernieuwd taxatieverslag. De combinatie van deze twee documenten moet de volledige onderbouwing van de WOZ-waarde zijn. Daarbuiten zouden geen andere gegevens verstrekt hoeven te worden.

In 2022 vindt in een aantal gemeenten een pilot plaats met het vernieuwde taxatierapport. Daarnaast wordt het verantwoordingsdocument nader gedefinieerd. Het gemoderniseerde taxatieverslag en verantwoordingsdocument zullen vanaf 2023 mogelijk worden ingevoerd.

Het jaarlijks opstellen van een verantwoordingsdocument zal SVHW inspanning kosten, maar hopelijk kan dit worden "terugverdiend" in bezwaar en beroepsprocedures doordat de waarden zowel door belanghebbenden als door de rechters beter zullen worden geaccepteerd. De huidige waarderingssysteem OrtaX is voorbereid om het taxatieverslag nieuwe stijl automatisch te genereren. Daarnaast past SVHW inmiddels een opname App toe waarmee SVHW foto's kan opvragen om de

kwaliteit van de waardering te verbeteren. SVHW bouwt deze manier van informatie uitwisseling in 2023 verder uit.

### 3.5.5 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 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.

### 3.5.6 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. Eind 2021 hebben de 6 gemeentelijke deelnemers, die de BAG niet hebben ondergebracht bij SVHW, de beschikking gekregen over deze tool. Begin 2022 volgen de andere gemeentelijke deelnemers.

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 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.

Naast de ingebruikname van het platform zal SVHW in 2022 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 eind 2025. De effecten van deze stappen zijn niet opgenomen in deze kadernota

### 3.6.3 Rijksprogramma Regie op Gegevens

Het programma 'Inwoners 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 van invloed worden op de dienstverlening. Deze zou bijvoorbeeld vormgegeven kunnen worden in een meer interactieve 'MijnOverheid'. Wanneer inwoners 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 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. Aangezien er een wetgevingstraject (wellicht met uitzondering van het beperken van de tariefdifferentiatie wegen tot 100 procent) noodzakelijk is en dit opgepakt moet worden door het nieuwe kabinet, verwacht SVHW geen effecten in 2023.

### 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 systematiek. SVHW verwacht daarom geen effecten in 2023.

### 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-waarderingsuitsondering 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.

Denkend in mogelijkheden om door middel van het gemeentelijke belastingstelsel verduurzaming te stimuleren heeft SVHW in december 2021 een rapport aan de deelnemers aangeboden. In dit rapport wordt de retributie beschreven als een alternatief om verduurzaming te stimuleren.

Eventuele wettelijke “verduurzamingswijzigingen” zullen naar verwachting worden gecombineerd met een algehele aanpassing van de gemeentelijke belastingen. SVHW houdt daarom in de Begroting 2023 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 gaan worden en doorwerken in 2023. Daarnaast staat 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. Daarnaast neemt ook 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. SVHW verwacht in 2023 nog geen consequenties.



### **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 (bv) 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 bv hoger vaststellen, waardoor er vrijwel geen afdracht van de werkgever/uitkeringsinstantie te verwachten valt.

SVHW verwacht de volgende effecten ten gevolge van de Wvbvv:

- minder effectieve loonbeslagen;
- een toenemende doorlooptijd van loonbeslagen in verband met een hogere bv;
- meer bezwaren tegen de vastgestelde bv;
- SVHW kan zelf geen bv 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.

Vanwege vertraging bij de invoering en aanhoudende technische problemen heeft SVHW in 2021 slecht beperkt ervaringen kunnen opdoen. Hierdoor is het niet geheel duidelijk in hoeverre er sprake is van meer uitvoeringswerkzaamheden dan wel hogere kosten vanwege het opvragen van de bv gegevens bij externe instanties

### **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 uitwerken 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 starten 10 gemeenten 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 beter en eerder 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.

Het was de bedoeling dat wijziging per 1 januari 2022 zou ingaan, maar de Rijksbelastingdienst heeft aangegeven dat dit in verband met de afhandeling van KOTA niet haalbaar is. Het is hiermee ook onzeker of de wijziging per 1 januari 2023 ingaat.

### **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 2021 een kostenindicatie afgegeven.

De kostenindicatie geeft aan, dat de gemeente een substantieel structureel kostenvoordeel kan boeken door toe te treden tot SVHW. Daarnaast zijn continuïteit en ontwikkeling bij SVHW gelet op de schaalgrootte beter geborgd. 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 2023. De effecten van deze eventuele toetreding zijn niet verwerkt in deze kadernota

## 3.10 Dienstverlening

### 3.10.1 Dienstverlening inwoners en ondernemers

In 2023 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 2023 nog doorlopen

### 3.10.2 Dienstverlening deelnemers

In 2021 is het door de operationele drukte en de aanhoudende Coronasituatie 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 2022 het onderzoek uitvoeren en zal eventuele verbeterpunten aansluitend implementeren. Naar verwachting loopt de implementatie door tot in 2023.

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 2022 volgen de ondersteunende functies, die worden gegroepeerd in het domein Ondersteuning met aan het hoofd een derde domeinmanager. 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.

2023 staat in het teken van de consolidatie van de doorgevoerde wijzigingen en verdere optimalisaties van processen en de organisatie.

#### ISAE-3402

In 2021 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 en de Coronasituatie 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 2022 opgepakt en SVHW streeft er naar om fase twee van ISAE-3402 certificering nog in 2022 of zo vroeg mogelijk in 2023 gerealiseerd te hebben. In 2023 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.

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.

### 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 is de Kadernota 2023 de eerste na de vaststelling van de “Financiële Verordening SVHW 2021” door het Algemeen Bestuur SVHW op 17 november 2021 en wordt er volstaan met financiële kaders in plaats van uitgewerkte financiële paragraaf. Daarnaast wordt er in deze kadernota er van uitgegaan dat er in 2022 een begrotingswijziging is vastgesteld.

### 4.2 Begrotingswijziging 2022

Bij de behandeling van de jaarrekening 2021 in april 2022 bestaat er meer inzicht in de daadwerkelijke kosten in het boekjaar 2021 en de ontvangen WOZ-bezwaren in 2022. Op basis hiervan wordt de definitieve begrotingswijziging 2022 voorgesteld. Bij het opstellen van deze kadernota is een geschat effect reeds opgenomen in het financiële perspectief 2023–2026.

Door de activiteiten van No-Cure-No-Pay (NCNP)-bureaus stijgt naar verwachting ook in 2022 het aantal WOZ-bezwaren. In de paragraaf Weerstandvermogen en risicobeheersing in de begroting 2022 is een bedrag opgenomen van 200.000 voor de stijging van uit te betalen proceskostenvergoeding als gevolg van de toename van het aantal WOZ-bezwaren die ingediend worden door NCNP-bureaus. Op basis van de financiële ontwikkeling in het boekjaar 2021 is de realiteit dat dit bedrag toegevoegd dient te worden aan de exploitatiebegroting 2022.

Zoals in eerdere P&C-documenten aangegeven is de afhandeling van bezwaren, die ingediend worden door NCNP-bureaus, erg tijdrovend en arbeidsintensief. Uit de financiële prognose over 2021 blijkt dat voor de totale afhandeling van bezwaren er een tekort dreigt van 300.000 euro op de inhuur van personeel. Dit tekort kan door digitalisering van het bezwaren proces en efficiencymaatregelen in dit proces worden in 2022 beperkt tot 200.000 euro.

In de begrotingswijziging 2022 is een stijging van de personele kosten opgenomen. Door hogere salariskosten als gevolg van een cao-stijging, een stijging van pensioenpremies en sociale lasten en een toename van het Persoonsgebonden basisbudget wordt een tekort verwacht in het boekjaar 2022 van 187.000 euro ten opzichte van de primaire begroting 2022.

De materiele kosten in de primaire begroting 2022 zijn geïndexeerd met 1,3 procent op basis van de Consumenten Prijsindex (CPI) 2020. Door een sterke toename van de inflatie in 2021 is de Consumenten Prijsindex (CPI) jaarmutatatie 2021 2,7 procent (bron: CBS). Door deze ontwikkeling zijn de materiele kosten in de primaire begroting 2022 te laag geïndexeerd. De aanvullende indexatie van deze kosten in de begroting 2022 bedraagt 97.000 euro.

Door bovenstaande ontwikkelingen bedraagt het verwachte totaal van de 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2022 684.000 euro.

### 4.3 Autonome ontwikkelingen

Bij de berekening van de begrotingsposten worden de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- Doordat in de 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2022 de correctie heeft plaatsgevonden van de stijging van het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) voor de materiële kosten, gaat SVHW in de Begroting 2023 uit van 1 procent. Een eventuele correctie van het indexcijfer voor 2023 vindt plaats in de begrotingswijziging 2023;

- 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. Een eventuele correctie voor hogere personeelskosten voor 2023 vindt plaats in de begrotingswijziging 2023.

#### 4.4 Algemene financiële kaders

Voor de samenstelling van de Begroting 2023 en het meerjarenperspectief 2023–2026 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 2023 wordt dan ook vooralsnog geen nieuw beleid verwerkt. Nieuw beleid wordt separaat aangegeven.

#### 4.5 Financieel technische uitgangspunten

Bij het opstellen van de Begroting 2023 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 2022 gehanteerd daarbij rekening houdend met de begrotingswijziging 2022 en de werkelijke lasten over het boekjaar 2021;
- 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 2023–2027

### 4.6.1 Overzicht

Het meerjarenperspectief wordt weergegeven vanaf de stand in de begroting 2022. De 1<sup>e</sup> begrotingswijziging is 2022 is in het overzicht verwerkt.

Bedragen x 1.000 euro

Lasten						
Omschrijving/Jaar	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Lasten begroting (primair)	€ 13.287	€ 13.971	€ 14.103	€ 14.236	€ 14.370	€ 14.506
1e begrotingswijziging - Materiële kosten	€ 400					
1e begrotingswijziging - Personele kosten	€ 187					
1e begrotingswijziging - Aanvulling indexering materiële kosten 2022	€ 97					
<b>Lasten begroting na wijziging</b>	<b>€ 13.971</b>	<b>€ 13.971</b>	<b>€ 14.103</b>	<b>€ 14.236</b>	<b>€ 14.370</b>	<b>€ 14.506</b>
Nieuw beleid			PM	PM	PM	PM
Indexering personele kosten		€ 57	€ 57	€ 58	€ 59	€ 59
Indexering Materiële kosten		€ 75	€ 76	€ 77	€ 77	€ 78
Proceskosten NCNP			PM	PM	PM	PM
<b>Totaal lasten begrotingsjaar</b>	<b>€ 13.971</b>	<b>€ 14.103</b>	<b>€ 14.236</b>	<b>€ 14.370</b>	<b>€ 14.506</b>	<b>€ 14.643</b>
Baten						
Omschrijving/Jaar	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Deelnemersbijdrage (primair)	€ 10.727	€ 11.543	€ 11.676	€ 11.810	€ 11.946	€ 12.083
Deelnemersbijdrage (begrotingswijziging)	€ 684	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Opbrengst invorderingskosten (primair)	€ 2.550	€ 2.550	€ 2.550	€ 2.550	€ 2.550	€ 2.550
Overige opbrengsten (primair)	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10
<b>Totaal baten begrotingsjaar</b>	<b>€ 13.971</b>	<b>€ 14.103</b>	<b>€ 14.236</b>	<b>€ 14.370</b>	<b>€ 14.506</b>	<b>€ 14.643</b>
<b>Geprognosticeerd meerjarenperspectief</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>

### 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 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;
- Het aantrekken/ontwikkelen van capaciteit op het gebied van data-analyse;
- De invoering van een zaakstelsel vanwege de Wet open overheid en de "Regie op eigen gegevens" door inwoners.

### 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 tem 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 2023 zou er spraken kunnen zijn van een toetreding van een nieuwe deelnemer. Hiermee is in de Kadernota 2023 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*

Deelnemersbijdrage						
Omschrijving/Jaar	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Deelnemersbijdrage (totaal)	€ 11.411	€ 11.543	€ 11.676	€ 11.810	€ 11.946	€ 12.083
<b>Deelnemersbijdrage begrotingsjaar</b>	<b>€ 11.411</b>	<b>€ 11.543</b>	<b>€ 11.676</b>	<b>€ 11.810</b>	<b>€ 11.946</b>	<b>€ 12.083</b>