

Kadernota 2022



Inhoud

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Inleiding | 3 |
| 2. | Algemene ontwikkelingen | 4 |
| 2.1 | Strategie | 4 |
| 2.2 | ISAE en aanbestedingen | 6 |
| 2.3 | Privacywetgeving | 7 |
| 2.4 | Archivering | 9 |
| 2.5 | Automatisering | 10 |
| 2.6 | Dienstverlening naar inwoners en bedrijven | 11 |
| 3. | De programma's | 12 |
| 3.1 | Heffen | 12 |
| 3.2 | Informatie & Inning | 15 |
| 3.3 | Waarderen | 18 |
| 3.4 | Overhead | 23 |
| 4. | <i>Uitgangspunten</i> | 25 |
| 4.1 | Uitgangspunten | 25 |
| 4.2 | Rechtmatigheidsverklaring en wijziging WGR | 26 |
| 4.3 | Beleidsindicatoren | 27 |

1. Inleiding

Voor u ligt de Kadernota 2022 met betrekking tot de bedrijfsvoering van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingensamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR).

De BSGR is in juli 2009 formeel in werking getreden en is een samenwerkingsverband van het Hoogheemraadschap van Rijnland en de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Velsen, Voorschoten, Waddinxveen, Wassenaar en Zoeterwoude.

Het doel van de onderliggende kadernota is om de uitgangspunten voor de begroting 2022 en de meerjarenbegroting 2022-2025 weer te geven. Tevens worden in de kadernota de algemene ontwikkelingen en de ontwikkelingen per programma, zoals die op dit moment bekend zijn voor 2022 en verder, beschreven.

De uniforme taakstelling voor de gemeenschappelijke regelingen, als aandeel in de neergang van het Gemeentefonds, wordt elk jaar door de bestuurlijke klankbordgroep Financiële kaderstelling namens de gemeenten in de regio Hollands-Midden vastgesteld.

De financiële kaderstellingen worden verwerkt in de begroting 2022, voor wat betreft de begrotingsjaren 2022 tot en met 2025.

Voor het begrotingsjaar 2022 wordt vooralsnog geen taakstelling verwacht ten opzichte van 2021. De indexering van de deelnemersbijdrage 2022 ten opzichte van 2021 is voorlopig bepaald door de indexatie voor lonen en prijzen o.b.v. de verwachting prijs overheidsconsumptie van het CPB in de septembercirculaire. Het stijgingspercentage is voor lonen (de Prijs overheidsconsumptie werknemers beloning werknemers) 1,4% en prijzen (de Prijs overheidsconsumptie, netto materieel (imoc)) 1,1%.

In hoofdstuk 2 worden de algemene ontwikkelingen geschetst, waarna in hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de ontwikkelingen per programma. Tenslotte worden in hoofdstuk 4 de financiële uitgangspunten weergegeven.

2. Algemene ontwikkelingen

2.1 Strategie

Vanaf de operationele start van de BSGR in 2011 is er hard gewerkt om op het huidige zeer optimale prijs-kwaliteitsniveau te komen waarop de organisatie nu presteert. Het verkrijgen van de ISAE3402 type 2 verklaring, een waarborg voor de validiteit en betrouwbaarheid van de belastingprocessen is daar een voorbeeld van. Tot op heden is de BSGR nog steeds de enige belastingorganisatie in Nederland die in het bezit is van deze type 2 kwalificatie.

Ook voor de komende jaren zal het behoud van deze certificering centraal staan. Immers, ieder jaar zal opnieuw moeten worden getoetst of de BSGR aan de hoge standaarden van deze certificering blijft voldoen. Certificering is daarmee een belangrijk “unique selling point” in de aansluiting van nieuwe deelnemers bij de BSGR. Deze certificering is des te meer van belang doordat met betrekking tot de belastingrapportage volstaan wordt met uitsluitend de ISAE3402 rapportage.

Om interessant te blijven voor de huidige en nieuwe deelnemers is een optimale prijs-kwaliteit verhouding essentieel. Continue aandacht voor kostenreductie blijft noodzakelijk, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening door de BSGR minimaal op hetzelfde niveau blijft.

Door de druk van kostprijsreductie en verdergaande ontwikkelingen in de werkzaamheden, waarbij voor de individuele medewerker een verschuiving plaatsvindt van data-entry naar meer inzicht en analytische vaardigheden, blijft de aandacht uitgaan naar een voortzetting van het maken van een verdere kwaliteitsslag met het personeel. Het ingezette traject naar een meer zakelijke en bedrijfsmatige cultuur wordt dan ook voortgezet.

Een belangrijk kenmerk van de BSGR is dat de prijs van haar producten gedetailleerd kan worden doorgerekend. De door het Algemeen Bestuur van de BSGR vastgestelde kostprijsmethodiek speelt daarbij een grote rol. De kostprijsmethodiek wordt gebruikt voor het verkrijgen van inzicht in de kostenstructuur van de BSGR en wordt gebruikt als sturingselement voor de BSGR zelf, als berekeningsmethodiek voor potentiële nieuwe deelnemers en als basis voor de kostenverdeling tussen de deelnemers onderling.

Element in de prijs-kwaliteit verhouding is tevens de verhouding tussen harmonisatie en standaardisatie enerzijds versus maatwerk anderzijds. Harmonisatie en standaardisatie van uitvoering is elementair in een grootschalig productieproces en feitelijk een randvoorwaarde voor toetreding tot de BSGR. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld betaaltermijnen, betaalwijzen (bijvoorbeeld automatische incasso's vanaf een bepaald bedrag), combineren van aanslagen en dergelijke.

Harmonisatie en standaardisatie van het belastingbeleid is qua kostenefficiëntie wenselijk, echter qua politieke beleidsvrijheid lastig te realiseren. Deze politieke beleidsvrijheid heeft echter wel een prijs, welke met het kostprijscalculatiemodel berekend kan worden. Het streven naar harmonisatie staat de mogelijkheid daarmee niet in de weg dat de BSGR ook maatwerk aan haar deelnemers kan en wil leveren. In dat geval zal de BSGR voor de betreffende deelnemer inzichtelijk maken wat daarvan de kosten zijn ten opzichte van het afnemen van een geharmoniseerd product. Uitgangspunt is daarbij wel dat de deelnemer de integrale kosten voor maatwerk betaalt. Daarbij dient niet onvermeld te blijven dat de BSGR, volgens het principe van kostprijscalculatie (KPC), begroot op basis van voorcalculatie en afreken op basis van nacalculatie.

De mogelijkheden om maatwerk te kunnen bieden zullen overigens de komende jaren waarschijnlijk worden beperkt in verband met de ontwikkeling naar (standaard) cloudversies van belastingsoftware. Deze beperking van maatwerk raakt dan overigens niet alleen belastingkantoren maar ook individuele gemeenten en waterschappen die de belastingtaak nog zelf uitvoeren.

In samenwerking met andere belastingkantoren en onze softwareleverancier wordt wel getracht zoveel mogelijk gedeelde klantwensen in te bouwen in deze standaard.

Duidelijk is daarnaast wel dat de BSGR als uitvoeringsorganisatie als gevolg van externe factoren de kosten de komende jaren zal zien oplopen. Was het 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, dan laat de praktijk inmiddels het tegenovergestelde zien.

Het stellen van zeer hoge eisen aan beveiliging en privacy binnen deze digitaliseringsgolf is daarbij een belangrijk element. Hogere kosten zullen ook het gevolg zijn als bevragingen bij de bron vanuit de Common Ground gedachte per eenheid getarifeerd gaan worden zoals dat ook nu ook al geldt voor de Berichtenbox en inzage/opvragingen via Digid.

Opschaling van het aantal deelnemers kan in deze context niet alleen kostenvoordelen bieden maar kan ook voorzien in 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 informatiebeveiliging en privacy vormen daar een onderdeel van. De hiervoor benodigde kennis en expertise is gebaat bij meer schaalgrootte.

De afgelopen jaren ontstane concurrentie met private commerciële organisaties lijkt niet door te zetten. Wel lijkt de rol van centrumgemeenten toe te nemen als alternatief voor het onderbrengen van belastingen in een Gemeenschappelijke Regeling. Met name ontwikkelingen in het kader van de koepelvrijstelling zullen de toekomst van samenwerkingsverbanden gaan beïnvloeden. Mocht immers de koepelvrijstelling verdwijnen dan betekent dit een fors kosten ophogend effect voor samenwerkende overheden.

Bij dit alles dient echter niet uit het oog te worden verloren dat de BSGR primair een maatschappelijke organisatie is die "dienend" is richting haar deelnemers en burgers. Basiswaarden als eerlijkheid, rechtvaardigheid en billijkheid staan daarbij immer voorop.

Tegen deze achtergrond hanteert BSGR een groeistrategie die in de kern op het volgende neerkomt:

- Groei van het aantal deelnemers is een instrument om tot vermindering van de kwetsbaarheid, tot verlaging van de kosten en tot verbetering van de kwaliteit van de BSGR te komen.
- Daarbij hecht de BSGR aan een verantwoorde, beheerste en gecontroleerde aanpak: organische groei waarbij het belang van de huidige deelnemers voorop staat. Er mag geen sprake zijn van discontinuïteit of afnemende kwaliteit van dienstverlening door (te snelle) groei. Het behoud van de ISAE-verklaring staat daarbij voor de BSGR voorop. Voor de BSGR is daarom een gecontroleerd en beheerst proces van toetreding belangrijk. Nieuwe deelnemers treden 'schoon door de poort' toe, wat betekent dat nieuwe deelnemers hun bestanden op orde hebben, er geen achterstanden zijn en de eisen van de Waarderingskamer op terrein van toezicht geabsorbeerd zijn of kunnen worden. Daarbij moet de BSGR een herkenbare eigen organisatie blijven. Vanuit dat perspectief is uitgangspunt dat nieuwe deelnemers toetreden tot de gemeenschappelijke regeling. Verder brengen nieuwe deelnemers het integrale belastingproces onder, niet slechts een deel ervan.
- De BSGR kiest primair voor groei van het aantal bij het Hoogheemraadschap van Rijnland inliggende gemeenten. Toetreding van een tweede waterschap is ook een mogelijkheid, als dat past binnen de samenwerkingsstrategie van het Hoogheemraadschap in de waterschapsector.

Daarnaast kan het wenselijk zijn gezien de geschetste ontwikkelingen om ook een samengaan met een ander belastingkantoor te onderzoeken.

Van belang is dan wel dat deze organisaties qua cultuur en kostenefficiëntie op elkaar lijken, dan wel op deze aspecten naar elkaar toegroeien voordat de daadwerkelijke integratie plaatsvindt.

Belangrijke reden hiervoor is dat ambtenaren tegenwoordig onder het private arbeidsrecht vallen waardoor een overname of samengaan wordt gezien als een overgang van onderneming waarbij de betrokken medewerkers in principe allemaal met behoud van alle rechten en plichten overgaan.

Als er dan een discrepantie bestaat tussen beide organisaties qua kostenefficiëntie "trekt de goedkoopste van de twee aan het kortste eind", in die zin dat de deelnemers van deze organisatie dan ook moeten betalen voor de hogere kosten van de andere duurdere organisatie.

Overigens speelt dit issue ook bij toetreding van een afzonderlijke nieuwe deelnemer. Ook dan mogen de betrokken medewerkers erop vertrouwen dat zij allen integraal met rechten en plichten overgaan.

Duidelijke afspraken vooraf met de betrokken gemeente cq het betrokken waterschap zijn hierbij van wezenlijk belang. Toetreding van een nieuwe deelnemer wordt hierdoor minder makkelijk.

Tot voor kort speelde de aanname dat de taken van belastingkantoren (fors) geraakt zouden kunnen gaan worden door de discussie over de integratie van de objectenregistraties BAG, WOZ en BGT in een samenhangende objectenregistratie (SOR).

Op basis van de laatste ontwikkelingen is de verwachting dat de WOZ geen integraal onderdeel zal gaan uitmaken van de SOR. Slechts een aantal elementen van de WOZ zullen onderdeel gaan uitmaken van de SOR. Denk hierbij bijvoorbeeld aan objecttypen en eigenschappen bebouwing. Het zal dan vooral de afstemming tussen de WOZ en de SOR zijn die aandacht behoeft. Positionering van de SOR binnen een belastingkantoor lijkt daarmee minder logisch.

Worden belastingkantoren minder geraakt door de ontwikkelingen inzake de SOR, dit gaat niet op voor de steeds verdergaande mogelijkheden voor burgers om bezwaar te maken tegen genomen overheidsbesluiten.

Vanaf naar verwachting 1 januari 2022 zal het ook mogelijk worden om formeel bezwaar aan te tekenen tegen het niet toekennen van een kwijtscheldingsverzoek. De verwachting is dat hiermee een nieuwe doelgroep voor no cure no pay buro's gaat ontstaan. Gezien de grote aantallen kwijtscheldingsverzoeken waar belastingkantoren mee te maken hebben zal dit een fors opstuwend effect op het volume van kostenvergoedingen kunnen hebben. De gevolgen van de coronacrisis zullen dit effect alleen maar versterken.

Vraag is uiteindelijk dan ook of het al dan niet verlenen van kwijtschelding het meest effectieve instrumentarium is in het armoedebeleid van overheidsorganisaties. Temeer daar de wettelijk vastgestelde regels rond kwijtschelding niet altijd degenen helpen met de laagste netto besteedbare inkomens voor wie kwijtschelding toch feitelijk bedoeld zou moeten zijn.

De BSGR ziet daarmee de komende jaren een nieuwe golf van no cure no pay bezwaren op zich afkomen. En dit terwijl de WOZ bezwaren ook meer en meer worden ingediend door no cure no pay buro's. Naast de kostenvergoedingen is hier ook steeds meer personele capaciteit voor benodigd. Het feit dat momenteel "slechts" 1-1,5% van de ontvangers van een OZB aanslag bezwaar maakt via een no cure no pay buro leidt tot grote zorgen zowel qua kosten en capaciteit als ook toestroom richting de rechterlijke macht als dit percentage verdubbelt, laat staan dat dit toeneemt tot 5, 10 of 20 procent! De taken rondom de wet WOZ kunnen zo landelijk tot grote uitvoeringsproblemen leiden. Of het onderzoek inzake no cure no pay dat in opdracht van het Ministerie van Justitie via het WODC is uitgevoerd hier op korte termijn verandering in brengt is maar zeer de vraag.

Deze ontwikkelingen overziende maakt de BSGR zich grote zorgen over de kostenontwikkeling in de komende jaren. Eventuele taakstellingen en bezuinigingen kunnen bij een organisatie die zo lean en mean in de belastingmarkt opereert helaas niet anders leiden dan tot een verschraving van de dienstverlening.

2.2 *ISAE en aanbestedingen*

De BSGR heeft het proces van risicomanagement structureel ingepast in het bestaande beleid. Om invulling te geven aan dit beleid heeft de BSGR een raamwerk ontwikkeld, waarbij de bestaande risico's zijn geïdentificeerd en de bijbehorende beheersmaatregelen zijn geïmplementeerd. Dit raamwerk wordt in de vorm van een ISAE3402 type 2 rapportage jaarlijks gevalideerd door een externe accountant. Naast de ISAE rapportage is de BSGR continu bezig zich verder te ontwikkelen op het gebied van risicomanagement, dit is terug te zien in de implementatie van een management informatiesysteem voor deelnemers (VYZYR) en een kostprijscalculatie model.

Vanaf het boekjaar 2016 is sprake van de ISAE3402 type 2 verklaring (in plaats van een controleverklaring op de belastingrapportage in combinatie met het ISAE3402 type 2 rapport). Jaarlijks wordt het onderliggende ISAE3402-raamwerk besproken (en indien noodzakelijk aangepast) met de betreffende deelnemers en controlerend accountants. De besprekingen dienen ter afdekking en afstemming van de controlemaatregelen.

Qua Europese aanbestedingen worden deze voor de komende jaren in ieder geval verwacht voor kantoorautomatisering en hosting, inhuur uitzendkrachten en print en drukwerk.

2.3 Privacywetgeving

Sinds 25 mei 2018 wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in Nederland gehandhaafd. Dat wil zeggen dat de toezichthouder in deze, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), actief controleert in hoeverre er wordt voldaan aan het in de AVG en overige van toepassing zijnde wetgeving gestelde.

Alhoewel in eerdere wetgeving (Wet bescherming persoonsgegevens, Algemene wet bestuursrecht, Algemene wet inzake rijksbelastingen en de Invorderingswet 1990) al strenge eisen werden gesteld aan de wijze waarop er met gegevens in het kader van de belastingheffing en –invordering werd omgegaan, heeft de invoering van de AVG de bewustwording rondom privacy en informatiebeveiliging nog aanzienlijk aangescherpt.

Zoals al in de Kadernota 2021 was aangegeven is de verwachting dat de regelgeving rondom privacy en informatiebeveiliging en het toezicht hierop in de komende jaren nog verder zal toenemen. In het, in 2019 door de AP gepubliceerde document Focus AP 2020-2023 'Dataprotectie in een digitale samenleving' zijn de doelstellingen van de AP voor de jaren 2020-2023 neergelegd. De AP geeft op basis van een drietal gesignaleerde ontwikkelingen:

- Doorgroei van de datasamenleving
- Toename van digitaal onrecht
- Toename van privacybewustzijn

een drietal gebieden waarop de AP zich tot en met 2023 zal gaan focussen, te weten:

- Datahandel
- Digitale overheid
- Artificiële intelligentie (AI) & algoritmes

Met name de laatste twee onderwerpen zijn zaken die de BSGR raken dan wel kunnen gaan raken.

- Digitale overheid: Centrale en lokale overheden, uitvoeringsorganisaties en politie en justitie beschikken over een grote hoeveelheid – vaak gevoelige en bijzondere – persoonsgegevens. De overheid werkt gericht aan het inzetten van persoonsgegevens. Het is van belang dat de overheid verantwoordelijk omgaat met persoonsgegevens, zodat mensen niet onnodig in de knel kunnen komen. Vanuit Rijksniveau is hierop ingezet o.a. door de aanstaande invoering van de Wet Digitale Overheid (2021/2022?), die gericht is op het verbeteren van de digitale overheid door standaarden voor elektronisch verkeer voor alle overheden verplicht te stellen. Hierin zijn ook regels over informatieveiligheid en over de toegang (inloggen) van burgers en bedrijven tot online dienstverlening bij de (semi)overheid opgenomen. In de wet wordt geregeld dat publieke dienstverleners verplicht zijn om identificatiemiddelen van het betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' of 'hoog' te gebruiken om toegang te geven tot online diensten waarbij de overheid deze betrouwbaarheidsniveaus nodig vindt. Beoogd wordt om aan burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) te verstrekken met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD. Dit gaat gevolgen hebben voor de wijze waarop de BSGR toegang moet verlenen tot de gegevens in MijnBSGR.

De gebieden waarop de AP in deze extra de aandacht zal vestigen zijn onder andere (voor zover voor de BSGR van belang):

- databeveiliging en
 - samenwerkingsverbanden/ongeoorloofd delen.
1. De AP verwacht van overheidsorganisaties dat zij structureel en op toereikende wijze investeren in hun informatiebeveiliging. De komende jaren wil de AP overheidsorganisaties controleren op hun beveiligingsniveau en hen stimuleren om werk te maken van een sterke IT- en datahuishouding. De AP wil bevorderen dat overheidsorganisaties behendig worden in privacyrisicomanagement en hun IT-systemen laten auditen als onderdeel van hun databoekhouding. Dit zal als consequentie hebben dat de kosten rondom automatisering de komende jaren verder zullen gaan toenemen. Er bestaat dan ook een toenemende noodzaak om te bezien in hoeverre audits bij software leveranciers met meerdere afnemers van dezelfde software kunnen worden opgepakt, zodat daarmee kosten kunnen worden gedrukt.

2. Steeds vaker worden bestanden gedeeld en gekoppeld. De overheid doet dit bijvoorbeeld om de publieke dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld zodat problematische schulden eerder kunnen worden gesignaleerd. Hoewel de intenties vaak goed zijn, kan het delen en koppelen van bestanden een schending zijn van het wettelijke beginsel van doelbinding. Tenzij dit in wet- of regelgeving duidelijk en nauwkeurig is vastgelegd mogen gegevens niet voor een ander doel worden gebruikt dan het doel waarvoor deze gegevens zijn verzameld. De overheid moet daarom voorzichtig zijn met bestanden aan elkaar koppelen, zelfs als dat kostentechnisch of vanuit burgerperspectief voor de hand ligt. De gedachte hierachter is dat een lagere prijs voor verbeterde publieke dienstverlening niet ten koste mag gaan van vrijheid. Ook moet de overheid vanuit behoorlijkheid handelen en kunnen instaan voor de juistheid van de data en modellen.
De AP verwacht dat overheidsorganisaties terughoudend zijn met het delen van bestanden. Het is aan overheidsbestuurders en aan de wetgever om een goede afweging te maken over het nut en de noodzaak van het gebruik van data en nieuwe verwerkingen. De AP spreekt bestuurders hierop aan. Schending van het beginsel van doelbinding pakt de AP zo nodig aan. De BSGR heeft vastgelegd in de DVO en het Besluit gegevensverstrekking welke gegevens zij deelt met andere partijen. Beoogd wordt om met name het Besluit gegevensverstrekking periodiek te evalueren.
- Artificiële Intelligentie (AI) en algoritmes: Steeds meer bedrijven en organisaties maken gebruik van algoritmes en AI. Dit biedt voordelen en leidt tot nieuwe nuttige toepassingen. Maar de inzet van AI en algoritmes kent ook risico's en schadelijke effecten. Onverantwoordelijk gebruik van algoritmes kan leiden tot foutieve beslissingen, tot uitsluiting van mensen en tot discriminatie. De AP is verantwoordelijk voor het toezicht op de verwerking van persoonsgegevens, en daarmee ook op de toepassing van AI en algoritmes waarbij persoonsgegevens worden gebruikt. Momenteel worden bij een aantal organisaties de eerste stappen gezet op de inzet van AI bij belastingheffing en dan met name bij de waardering in het kader van de uitvoering van de Wet Woz. Alhoewel deze vorm van gebruik van AI object-gerelateerd is, is het niet denkbeeldig dat AI op termijn ook op andere vlakken ingezet kan worden.

Voor wat betreft toename van privacybewustzijn is dit niet slechts een onderwerp dat in de 'buitenwereld' speelt, maar waar ook intern de aandacht blijvend op moet zijn gevestigd. Vanuit de BSGR zal dan ook continu aandacht worden gevraagd aan de medewerkers om zich bewust te zijn van het feit dat zij in hun dagelijkse werkzaamheden omgaan met persoons- c.q. bedrijfsgevoelige gegevens die niet voor een ieder ter inzage zijn en waar aldus prudent mee moet worden omgegaan. Daarbij wordt er ook waarde aan gehecht om dit ook met enige regelmaat in praktijk te toetsen bijvoorbeeld door de alertheid op phishingmail bij medewerkers te testen.

Verder 'hangt' er al enige jaren een ePrivacy-verordening in de lucht. Het voorstel voor de ePrivacy-verordening is het sluitstuk van de inspanningen van de Europese Commissie om het kader voor gegevensbescherming in Europa te voltooien. De verordening bevat regels om de privacy bij online communicatie beter te waarborgen. Het uitgangspunt daarbij is dat de inhoud van deze berichten alleen toegankelijk is voor de partijen die direct bij de communicatie betrokken zijn (beveiligd mailen!). Het is nog niet zeker wanneer het Commissievoorstel voor de ePrivacy-verordening wordt aangenomen, omdat de lidstaten nog onderhandelen over een aantal artikelen.

Ook de BSGR zal op korte termijn beschikken over de mogelijkheid om gegevens uit te wisselen via een beveiligd mailprogramma.

2.4 Archivering

De BSGR voert haar werkzaamheden vanaf 2011 uit. In de afgelopen jaren was de focus veelal gericht op het zoveel mogelijk verzamelen en bewaren van gegevens.

Voor archivering van documenten bestaat afzonderlijke regelgeving, onder andere de Archiefwet. Naast deze van toepassing zijnde regelgeving speelt ook de AVG bij archivering een belangrijke rol. Op basis van de AVG dient er te worden gestreefd naar dataminimalisatie. Dat wil zeggen dat een organisatie niet meer gegevens mag verzamelen dan strikt noodzakelijk voor het door haar beoogde doel. Dit, in combinatie met het recht op vergetelheid (uit de AVG), verhoogt de druk op het verder en tijdig 'opruimen' van gearchiveerde documenten, die gebonden zijn aan een maximale bewaartermijn.

Inmiddels hebben er in de afgelopen drie jaar –in en na overleg met de gemeentearchivaris van Leiden- periodiek opschoningsacties in de fysiek gearchiveerde documenten plaatsgevonden. Ook in de digitale archivering zijn inmiddels de nodige documenten/gegevens verwijderd. Dit zal op korte termijn nog een verder vervolg gaan krijgen in het opschonen van de oude vorderingen. Daarnaast heeft de BSGR intern vastgelegd dat niet alle inkomende documenten behoeven te worden gearchiveerd, omdat deze niet benodigd zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Daarmee wordt onnodige opslag van documenten al aan de voorkant voorkomen.

Gelet op de, ook door de AP gesignaleerde, steeds verder toenemende bewustwording rondom het onderwerp 'privacy' is het de verwachting dat er in de toekomst, nadrukkelijker dan nu het geval is, navraag zal worden gedaan naar:

- de door een organisatie geregistreerde (persoons)gegevens;
- de aanwezigheid van documenten in het archief waarvan de bewaartermijn inmiddels is verstreken.

Tot op heden is een verdere uitvraag om die gegevens bij de BSGR evenwel uitgebleven.

Ten aanzien van de archivering van documenten zal in 2021/2022 wel een nieuwe Archiefwet van kracht worden, waarbij onder andere een versnelde opslag van bijvoorbeeld bestuursdocumenten bij een archiefdienst of depot (voor de BSGR Erfgoed Leiden) wordt voorgeschreven. In plaats van na een periode van 20 jaar dienen deze documenten al na 10 jaar bij Erfgoed Leiden te worden opgeslagen. Tevens zal er in het huidige Besluit informatiebeheer BSGR een regeling moeten worden opgenomen over de wijze waarop de archivaris verslag gaat doen van het door haar uit te voeren periodiek toezicht op het archief van de BSGR.

Daarnaast speelt ook nog steeds de geplande invoering van de Wet open overheid (Woo). Deze wet geeft regels over het actief openbaar en toegankelijk 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 de BSGR beperkt, aantal categorieën actief openbaar te maken:

- Wet- en regelgeving;
- Organisatiegegevens;
- Bestuursstukken;
- Jaarplannen en -verslagen;
- Wob/Woo-verzoeken;
- Onderzoeken;
- Klachten.

De BSGR voldoet voor zover van toepassing al aan het merendeel van deze categorieën aan deze verplichting, uitgezonderd de Wob/Woo-verzoeken, onderzoeken en klachten.

Daarnaast verplicht de Woo overheden om de informatiehuishouding op orde te brengen. Dat wil zeggen dat documenten in een goede, geordende en toegankelijke staat moeten worden bewaard.

De verwachting is dat met het op orde krijgen van de digitale informatiehuishouding van de overheid nog een aanzienlijke doorlooptijd zal zijn gemoed. Voor het volledig realiseren hiervan bij het Rijk en de decentrale overheden wordt een termijn van ten minste 8 jaar genoemd (Memorie van Toelichting, kamerdossier 35112). Omdat het niet efficiënt wordt geacht dat ieder bestuursorgaan zelf het wiel uitvindt, zal de minister van BiZa een meerjarenplanning opstellen, waarbij een begin wordt gemaakt bij de digitale huishouding van het Rijk en daarna stap voor stap bij de overige overheden .

Beoogd wordt wel om de Woo in 2022 in werking te laten treden. De BSGR gaat in de komende jaren bezien in hoeverre een en ander kan worden gecombineerd met een definitieve overstap van zowel een fysiek als digitaal archief naar nog slechts digitale archivering van documenten.

2.5 Automatisering

Samen met een aantal andere belastingkantoren die allemaal gemeenten en tenminste 1 waterschap als deelnemer hebben, wordt in een directeurenoverleg gesproken over de aan te houden koers als het gaat om ICT ontwikkelingen. Hierbij worden ze geadviseerd door de leden van het kernteam. Dit zijn vanuit deze belastingkantoren medewerkers die of verantwoordelijk zijn voor de ICT en/of beleid dan wel afdelingshoofd zijn.

Door het kernteam wordt ook de ontwikkelagenda van Centric en Bakerware (onze portal leverancier en inmiddels ook onderdeel van Centric) besproken met de betrokken partijen. Hierdoor is een ICT samenwerking ontstaan tussen de genoemde kantoren aan de ene kant en de softwareontwikkelaar aan de andere kant. Deze samenwerking leidt ertoe dat krachten gebundeld worden en kosten gedeeld.

De kostendeling is van belang gezien de hogere perceptiekosten die het gevolg zijn van de door het Rijk in het leven geroepen en door te ontwikkelen basisregistraties. Deze landelijke basisregistraties leiden tot aanzienlijke prijskaartjes. Niet alleen voor belastingkantoren, maar ook voor belastingafdelingen van waterschappen en gemeenten. De verwachting is dat de vanuit het Rijk geïnitieerde kosten alleen nog maar zullen stijgen. Het beperkt aantal organisaties dat pakketten levert voor integrale belastingheffing en -inning wordt daarmee vanuit het Rijk geconfronteerd met zowel omvangrijke softwarewijzigingen als de daarbij behorende zeer hoge kosten.

In de zomer van 2019 is door diverse partijen waaronder de VNG en de Unie van Waterschappen het convenant Samenwerking WOZ-ICT ondertekend. Hierin staan afspraken over de uitwisseling van WOZ informatie, van belang voor transparante waardebeoordeling en belastingheffing. Dit convenant staat in het licht van twee belangrijke ontwikkelingen: de doorontwikkeling van een aantal basisregistraties naar een samenhangende objectenregistratie en "common ground". Duidelijk is dat hiervoor forse inspanningen en ICT investeringen benodigd zijn.

Met dit convenant wordt getracht de conversie naar "common-ground" ontwerpprincipes voor de WOZ zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De ledenvergadering van de vereniging van Nederlandse Gemeenten heeft immers "common-ground" vastgesteld als basis voor de ICT ontwikkelingen bij gemeenten. Deze ontwikkeling vraagt echter om een ICT budget dat voor de komende jaren structureel hoger is dan we gewend waren. Een exacte indicatie van deze hogere kosten kan echter nog niet worden gegeven.

Daarnaast vragen WOZ-taxaties om steeds slimmere technieken. Door de inzet van enerzijds kunstmatige intelligentie in taxatiemodellen en anderzijds meer locatiegegevens uit Geo-registraties en GIS-analyses zullen de voor WOZ taxaties gebruikte modellen steeds betere taxaties leveren. De overgang naar moderne systemen die dit ondersteunen vraagt investeringen. Dit zou voor de BSGR kunnen betekenen dat zij zich gaat oriënteren op een mogelijke aanbesteding voor de waarderingsapplicatie.

Forse investeringen nopen softwareleveranciers tevens tot cloud-oplossingen.

Langzaam maar zeker wordt door onze softwareleverancier gewerkt aan het ombouwen van haar applicaties om het beheer van deze applicaties in de Cloud aan te kunnen bieden. Insteek is dat alle overheidsapplicaties uiterlijk in 2023 als SaaS oplossing via de Cloud worden aangeboden. Belastingen is daarbij het eerste domein wat door Centric nog uitsluitend als SaaS aangeboden zal worden.

Het grote voordeel hiervan voor de softwareleverancier is dat er voor wat betreft het beheer geen werkzaamheden meer op locatie verricht hoeven te worden. De impact zal groot zijn. Niet meer naar honderden locaties reizen, niet evenzoveel verschillende instellingen tegenkomen en evenzoveel verschillende processen inregelen.

Er zal een nog nauwere samenwerking moeten worden gezocht met andere belastingkantoren om ervoor te zorgen dat we onze processen op elkaar afstemmen en meesturend zijn in de ontwikkeling van deze standaardsoftware. Dit traject van "cocreatie" is inmiddels samen met andere belastingkantoren en Centric opgestart.

De verwachting is derhalve dat in de toekomst minder maatwerk geleverd zal worden door softwareleveranciers dan nu het geval is. Dit zal uiteraard ook consequenties hebben voor de deelnemers.

Een alternatief voor deze SaaS ontwikkeling is er echter niet aangezien het zelf ontwikkelen van een belastingapplicatie een zeer kostbare en daarmee onbegaanbare weg is.

2.6 Dienstverlening naar inwoners en bedrijven

In 2019 heeft de BSGR met haar deelnemers een geactualiseerde Dienstverleningsovereenkomst (DVO) (tekst vastgesteld door het dagelijks bestuur van de BSGR op 21 maart 2019) afgesloten. In de DVO zijn met de deelnemers afspraken gemaakt over de dienstverlening van de BSGR. Enerzijds naar de deelnemers zelf (wat mogen de deelnemers zelf van de BSGR verwachten) en anderzijds naar de inwoners en bedrijven van het verzorgingsgebied (wat mogen zij, op basis van afspraken tussen de deelnemer en de BSGR, verwachten). Daarnaast wordt ook nog in andere regelingen, zoals het Besluit gegevensverstrekking, invulling gegeven aan de dienstverlening naar de deelnemers.

Voor wat betreft de dienstverlening naar inwoners en bedrijven is deze in de DVO geconcretiseerd in afspraken over kwaliteitsaspecten. Hierover wordt twee keer per jaar aan de deelnemers gerapporteerd te weten in de 8-maandsrapportage en de jaarlijkse belastingrapportage.

In de afgelopen jaren heeft de BSGR al op verschillende manieren de dienstverlening naar de inwoners en bedrijven verbeterd en/of uitgebreid op het gebied van bereikbaarheid, communicatie en betalingsmogelijkheden. In 2020 is in dat verband als betaalmogelijkheid de 'betaallink' beschikbaar gesteld.

Daarnaast is in 2020, als extra service naar de belastingplichtigen die na de vervaldatum de belastingaanslag nog niet hebben voldaan, de kosteloze betalingsherinnering ingevoerd.

Verder zal, ingaande 2022, het maximum grensbedrag waarbij gebruik mag worden gemaakt van het maximum aantal betaaltermijnen (acht) bij automatische incasso worden verhoogd van € 5.000,- naar € 10.000. Tevens gaat er in 2021 nog een nader onderzoek plaatsvinden naar de mogelijkheid om het maximum aantal betaaltermijnen bij automatische incasso nog met twee te verhogen tot 10.

Tenslotte zal de BSGR, daar waar mogelijk binnen de wettelijke, technische en financiële kaders, blijven streven naar een verdere verbetering van haar service aan haar klanten.

Zo zal de BSGR bijvoorbeeld 'aanhaken' bij initiatieven om te voorkomen dat bij inwoners de schuldenlast verder oploopt (Vroegsignalering) en hiertoe sociale wijkteams van de aan de BSGR deelnemende gemeenten inzage geven in de openstaande belastingschulden inzake individuele dossiers.

Alhoewel de BSGR dus continu zoekt naar mogelijkheden om haar dienstverlening te verbeteren, wordt hierbij uitdrukkelijk wel de kanttekening geplaatst dat bij eventuele taakstellingen in de komende jaren het juist de dienstverlening is die 'geraakt' zal worden. Dit omdat de BSGR voornamelijk wettelijke taken uitvoert waarop, gezien het zeer lage kostenniveau van de BSGR, niet verder kan worden bezuinigd.

3. De programma's

3.1 Heffen

Ontwikkelingen in lokale belastingen

Aanpassing belastingstelsel waterschapsheffingen

Het huidige belastingstelsel van de waterschappen bevat enkele knelpunten. Begin 2020 heeft een stuurgroep onder leiding van voormalig staatssecretaris Menno Snel het voortouw genomen. Het voorstel van de stuurgroep kon op 11 december 2020 in de Ledenvergadering van de Unie van Waterschappen op unanieme steun rekenen.

De watersysteemheffing zorgt voor de middelen voor waterveiligheid, voldoende en schoon oppervlaktewater. Volgens de huidige systematiek moeten de waterschappen de kosten voor een belangrijk deel verdelen op basis van de waarde van gebouwen, grond en natuurterreinen. Het belangrijkste knelpunt van deze heffing is de onredelijke invloed die de hoge waarde van wegen en spoorwegen op de tarieven van de eigenaren van onbebouwde grond heeft. Hierdoor stijgen de kosten voor deze groep zonder dat er extra voorzieningen tegenover staan.

Het voorstel van de waterschappen gaat uit van een model waarin de kosten op basis van gebiedskenmerken worden verdeeld. Het model geeft de algemeen besturen daarbij meer mogelijkheden dan nu om bij het verdelen van de kosten rekening te houden met specifieke omstandigheden in het gebied en met de taakuitoefening. Toepassing leidt tot een gelijkmatiger ontwikkeling van de tarieven voor alle betalende categorieën.

De waterschappen introduceren met deze voorstellen ook de mogelijkheid om te differentiëren in de tarieven voor de watersysteemheffing gebouwd. Die kent op dit moment één tarief voor eigenaren van woningen en eigenaren van niet-woningen. De WOZ-waarden van woningen is echter de afgelopen jaren veel harder gestegen dan de WOZ-waarden van niet-woningen. Met de mogelijkheid van tariefdifferentiatie kunnen de waterschappen binnen de categorie gebouwd tot een gelijkmatige lastenontwikkeling komen. Het is daarbij nadrukkelijk de bedoeling dat deze tariefdifferentiatie enkel voor deze toepassing wordt gebruikt.

Ook de zuiverings- en verontreinigingsheffing worden aangepast. De zuiveringsheffing dekt de kosten van het zuiveren van rioolwater. De verontreinigingsheffing wordt in rekening gebracht als afvalwater rechtstreeks in oppervlaktewater wordt geloosd. Op basis van de huidige wetgeving moeten waterschappen mens- en milieubelastende stoffen gebruiken bij de laboratoriumanalyses voor het vaststellen van de vervuilingswaarde van het afvalwater van bedrijven. Dat willen de waterschappen niet meer. Daarom komen zij met een alternatief voor deze methode dat geen gebruik maakt van mens- en milieubelastende stoffen.

De impact van de wijzigingen voor de BSGR wordt als relatief beperkt gezien. Aandacht dient er wel te zijn voor de overgangperiode waarin twee stelsels naast elkaar moeten worden geadmistreerd. Aangezien sprake is van een wetswijziging kan het mogelijk nog tot 2025 duren voordat het nieuwe stelsel in werking treedt.

Hervorming gemeentelijk belastinggebied: een belastingschuif van Rijk naar gemeenten

Op 18 mei 2020 heeft het rapport "Herziening gemeentelijk belastinggebied" het licht gezien.

Hierin wordt gesproken over een verschuiving van 4 tot 6 miljard euro aan rijksbelastingen naar het gemeentelijk belastinggebied.

Gemeenten zijn voor het overgrote deel van hun inkomsten financieel sterk afhankelijk van het Rijk. Minder dan 20% bestaat uit gemeentelijke belastingen en heffingen. Daardoor hebben gemeenten weinig ruimte om zelf keuzes te maken voor lokale prioriteiten. Tegelijkertijd zijn gemeenten verantwoordelijk voor een divers en complex pakket aan taken dat de afgelopen jaren groter is geworden. Zij nemen 40% van de overheidsuitgaven voor hun rekening terwijl de gemeentelijke belastingen maar 3% uitmaken van de totale belastingdruk.

Een herziening van het gemeentelijk belastinggebied geeft gemeenten meer autonomie over hun inkomsten, zo schrijft de ambtelijke werkgroep in het advies aan de Tweede Kamer. Over de voorstellen in het rapport zal het volgende kabinet moeten beslissen.

Naast de genoemde verschuiving waarbij enerzijds het gemeentefonds afneemt, anderzijds inwoners worden gecompenseerd door een lagere inkomstenbelasting wordt gesproken over een aanpassing van de grondslag voor de OZB en modernisering en uitbreiding van de overige gemeentelijke belastingen. Net als bij de aanpassing van de waterschapsbelastingen zal dit consequenties hebben voor de uitvoeringstaken van de BSGR. Het heffen en innen van een breder gemeentelijk belastingscala zal als vanzelfsprekend leiden tot hogere uitvoeringslasten.

Basisregistraties: een update

Lag in voorgaande jaren de nadruk op de invoering en implementatie van een aantal basisregistraties, in de komende jaren zal de focus nadrukkelijk liggen op het beheer hiervan. De eerste beheertools zijn inmiddels ontwikkeld en in gebruik. Het (door)ontwikkelen van deze tools moet leiden tot een beheersituatie op de vakafdelingen.

Was vorig jaar nog de idee dat zowel de BAG als de WOZ samen met de BGT zouden opgaan in een Samenhangende Objectenregistratie (SOR), inmiddels wordt duidelijk dat de WOZ als geheel hier niet in opgaat en dat slechts enkele kenmerken van de WOZ onderdeel van de SOR gaan worden.

De consequenties van de SOR voor de BSGR zijn daarmee meer beperkt dan voorheen gedacht. Met name zal de aandacht zich focussen op een continue afstemming tussen de WOZ en de SOR.

De basisregistratie Kadaster BRK 1.0 zal vooralsnog niet worden opgevolgd door een API (Application Programming Interface)oplossing. Na een zeer brede en uitvoerige landelijke consultatie is het advies aan belastingkantoren en WOZ afdelingen van gemeenten om voor bulkbevragingen gebruik te gaan maken van de opvolger van BRK 1.0, te weten BRK 2.0. Uiterlijk tweede kwartaal 2022 zal deze geïmplementeerd dienen te zijn in de organisatie. Het nu gebruik gaan maken van de API oplossing wordt als te risicovol gezien voor de continuïteit van de belastingprocessen.

Voor wat betreft het Handelsregister worden de gegevens vanuit deze basisregistratie inmiddels aangeleverd zoals deze ook in het register staan geregistreerd, te weten op 3 niveaus: statutair, maatschappelijke activiteit en adresgegevens. Op deze wijze is er een betere afstemming met de werkprocessen mogelijk.

Door het ministerie van Economische Zaken en Klimaat wordt er naar gestreefd om uiterlijk in 2021 het gebruik van de gegevens uit het handelsregister voor alle bestuursorganen verplicht te stellen.

Naast de basisregistraties spelen er op het vlak van ICT ook nog andere ontwikkelingen, zoals Common Ground, GDI en GGI die gevolgen gaan hebben voor de bedrijfsvoering binnen de afdeling Heffen.

Werkprocessen zullen op een andere wijze moeten worden opgezet, mogelijk worden werkprocessen in de uitvoering gecompliceerder. De medewerkers zullen dan ook middels opleiding in staat moeten worden gesteld om de komende ontwikkelingen bij te kunnen benen.

Beheer in de cloud

In steeds toenemende mate worden er door IT bedrijven diensten aangeboden in de cloud. Kostenbesparing en betrouwbaarheid zijn redenen voor de opmars van het gebruik van de cloud en de komende jaren zal landelijk gezien het aantal diensten en oplossingen dat in de cloud draait, alleen maar verder toenemen. Ook onze software leverancier, Centric, gaat zijn software de komende jaren aanbieden vanuit de cloud. Dat wil zeggen de software aanbieden middels een SaaS oplossing (Software as a Service).

Centric beoogt om eind 2023 alle software die zij nu aan overheden aanbiedt alleen nog via een SaaS-oplossing beschikbaar te stellen. De eerste overheidsdienst die Centric volledig via de cloud wil gaan aanbieden betreft de software voor lokale heffingen. Dit moet eind 2021/begin 2022 op deze wijze al (grotendeels) operationeel zijn.

Dit heeft wel de nodige consequenties, zowel voor de variaties van de nu gehanteerde heffingsmethodieken als op het personele vlak.

De verwachting is dat:

- Vanuit de cloud een standaardpakket zal worden aangeboden. Standaardisatie van heffingstechnieken wordt de norm, waarbij voor eventueel maatwerk afzonderlijk zal moeten worden afgerekend. De BSGR beoogt voor wat betreft de standaardisatie wel, in samenspraak met collega belastingkantoren, de nodige inspraak hierin te krijgen, zodat bestaand maatwerk deels toch in de standaard kan komen.

- Onderhoud van de software een stuk eenvoudiger en overzichtelijker zal worden, aangezien er primair nog maar één systeem behoeft te worden onderhouden.
- De inzet van eigen applicatiebeheer kan worden ingeperkt. Het overgrote deel van de werkzaamheden vindt dan immers plaats bij de leverancier.

Dit laatste heeft bij een aantal applicatiebeheerders van de BSGR ertoe geleid dat zij hebben geopteerd voor een baan elders. De hierdoor ontstane ruimte wordt door BSGR nu ingevuld door enerzijds externen, anderzijds door capaciteit van Centric zelf. Met dit laatste wordt beoogd de overgang naar de SaaS uiteindelijk makkelijker te laten plaatstvinden

Voor belastingorganisaties en gemeenten en waterschappen die hun belastingtaak nog zelf uitvoeren zal er overigens geen ontkomen zijn aan de overstap naar de cloud. De verwachting is dat op middellange termijn alle aanbieders van software voor lokale heffingen dit nog slechts zullen doen op basis van een SaaS. Indien men hier nog aan wil ontkomen is het enige alternatief het zelf bouwen van een applicatie.

3.2 Informatie & Inning

De BSGR en dus ook de afdeling I&I blijven de maatschappelijke trend volgen met betrekking tot meer maatschappelijk invorderen. Door de decentralisering in het sociale domein wordt van lokale overheden verwacht dat zij hier een actieve invulling aangeven. Er dient dus al in een vroeg stadium een duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen 'niet kunnen' en 'niet willen' betalen van aanslagen.

Met ingang van 2021 zijn een aantal grote wijzigingen die de afgelopen jaren zijn aangegeven in werking getreden. De vereenvoudiging berekening beslagvrije voet is de grootste aanpassing, aangezien deze berekening opnieuw dient te worden gemaakt voor alle invorderingsdossiers die in de beslagfase verkeren (loon-/uitkerings-beslag).

Ook de implementatie van vroegsignalering bij de gemeenten gaat ondanks capaciteitsproblemen bij veel gemeenten door. Zij kunnen met belangrijke organisaties zoals woningbouwverenigingen, zorgverzekeraars, nuts-bedrijven, sociale verzekeringsbank, etc. een convenant afsluiten, waarin wordt afgesproken dat indien er bij één van de aangesloten organisaties betalingsachterstand ontstaat, een sociaal wijkteam wordt ingeschakeld om met de betreffende burger in gesprek te gaan om erger te voorkomen. Lokale heffingen mogen wettelijk geen deel uitmaken van vroegsignalering, en afspraken over de invordering van lokale heffingen mogen niet door het sociale wijkteam gemaakt worden. De BSGR zal in 2021 voor de sociale wijkteams van de deelnemende gemeenten toegang verlenen tot haar systeem zodat deze hier hun informatie van hun eigen inwoners kunnen opvragen.

Burgers kunnen indien gewenst op afspraak langskomen bij het kantoor van de BSGR, ook voor het uitvoeren van een betaling. Hoewel het aantal bezoekers de afgelopen jaren wel terugloopt, blijft dit een contact- en betaalmogelijkheid voor burgers die gewaardeerd wordt.

Degenen die 'niet willen' betalen, zullen eerder, maar ook "harder" en gericht dienen te worden aangepakt. De mogelijkheden om te betalen (per pin/contant aan de deurwaarder, maar ook via een betaallink per sms of email) zijn er al, maar ook de inzet van de deurwaarders zal hier meer en meer op worden ingezet, waarbij op resultaat gestuurd wordt.

Extern speelt daarnaast een aantal ontwikkelingen die de BSGR op zich af ziet komen.

- Wijziging beroepsprocedure kwijtschelding (artikel 25 Invorderingswet)

De wijziging in artikel 25 in de Invorderingswet zal worden ingevoerd. Deze wijziging betekent dat op een uitspraak van een kwijtscheldingsverzoek in plaats van een administratief beroep, een bezwaar kan worden ingediend. Met deze mogelijkheid wordt de Invorderingswet gelijk getrokken aan de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen.

Vanaf 2021 zou er in plaats van een administratief beroep, een bezwaarschrift kunnen 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 implementatie van de wijziging is echter wederom uitgesteld. Verwacht wordt dat deze wijziging nu in 2022 ingaat.

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.

Deze wijziging brengt naast een wettelijke behandeltermijn van 6 weken, mogelijk extra kosten voor de BSGR met zich mee. Hierbij kan worden gedacht aan :

- Dwangsommen voor het niet na kunnen leven van de behandeltermijn (€ 1.442,- p/s)
- Kosten voor beroepsprocedures
- Griffierechten betalen voor kwetsbare doelgroepen
- Behandelkosten voor bezwaren tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken door onder andere 'No Cure No Pay'-bureaus die zich op deze markt zullen richten (momenteel zijn deze bureaus nog met name gericht op de WOZ-waarde bepaling)

Zodra er meer inzicht is in, of als er landelijke informatie beschikbaar is gekomen over de mogelijke hoogte van de extra kosten en personele inzet, dan zullen deze via een begrotingswijziging worden

aangegeven. De BSGR gaat in 2021 in samenwerking met Centric het kwijtscheldingsproces zodanig herinrichten zodat al zo veel mogelijk gewerkt kan gaan worden conform de eerder genoemde behandeltermijnen.

- Robotisering / Artificiële Intelligentie

RPA (Robotic Process Automation) of robotisering is de automatisering van op business rules gebaseerde bedrijfsprocessen door middel van een software-applicatie of een 'software robot'. Met name processen die een hoog repeterend karakter kennen qua verzamelen, invoeren en valideren van informatie uit systemen of spreadsheets komen hiervoor in aanmerking.

De BSGR werkt met name met 'scripting' (processen die door een programma uitgevoerd worden, of aanvullend op een proces worden uitgevoerd). Omdat de BSGR overgaat naar een nieuwe 'standaardversie' van het belastingpakket, zullen alle scripts die momenteel worden gebruikt ter efficiency en/of controle van de huidige processen, dienen te worden (her)beoordeeld of deze in de nieuwe standaardversie dienen te worden opgenomen.

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 burgers zal hierbij een belangrijke rol gaan spelen, maar ook de mogelijkheden die burgers in betreffende systemen tot hun beschikking dienen te krijgen. Dit zou kunnen inhouden dat er vanaf 2021 al (automatiserings)aanpassingen in het proces dienen plaats te vinden.

Een tegengeluid in deze ontwikkeling rondom kwijtschelding is dat sommige waterschappen en gemeenten er voor kiezen juist geen of beperkt kwijtschelding te verlenen. Een voorbeeld is om voor het vastrecht van Diftar wel kwijtschelding te verlenen maar voor het aangeboden vuil niet. Teveel verschillende varianten kunnen overigens wel leiden tot onduidelijkheid bij de burgers en problemen bij de verwerking in het belastingstelsel. Immers op een combibiljet waar verschillende variaties gehanteerd worden is dit niet alleen onduidelijk maar ook automatiseringstechnisch lastig uitvoerbaar.

Net niet in aanmerking komen voor kwijtschelding maar toch net niet rond kunnen komen. Deze gevallen komen helaas vaak voor. Dit komt doordat de berekening van de betalingscapaciteit (= inkomen minus woonlasten minus zorgkosten minus rijksnormbedrag), te ingewikkeld is geworden.

Hierdoor kan het voorkomen dat burgers met een iets lager inkomen wel huurtoeslag ontvangen, maar dan geen kwijtschelding krijgen, terwijl burgers met een hoger inkomen, maar zonder huurtoeslag, wel kwijtschelding krijgen. Het totaalbedrag van kwijtschelding is veelal lager dan het totaalbedrag van huurtoeslag, waardoor iemand met een lager inkomen uiteindelijk meer netto te besteden heeft dan iemand met een hoger inkomen.

Dwanginvordering

De focus van invordering ligt op het voorkomen van 'instroom' van nieuwe wanbetalers. Invordering zal meer en meer informatie-gestuurd worden. Het vooraf raadplegen van verschillende interne en externe informatiebronnen kan mede bepalen welke invorderingsactie de meeste kans op resultaat biedt. De belastingdeurwaarders van de BSGR kunnen bij hun bezoek aan wanbetalers beoordelen welke invorderingsmaatregelen het beste kunnen worden ondernomen. Is een kwijtscheldingsverzoek niet (meer) mogelijk, of reeds eerder afgewezen, dan kan er natuurlijk direct (gedeeltelijk) per PIN of contant worden betaald.

De komende jaren zal het leggen van beslag op roerende zaken verder gaan veranderen. Wordt het enerzijds makkelijker voor deurwaarders om 'administratief' beslag te leggen op een auto, door de opkomst van 'private-lease' wordt het steeds lastiger om nog beslag te kunnen leggen omdat het eigendom van de auto dan ligt bij de leasemaatschappij. Het leggen van derdenbeslag (bankrekening) wordt door banken enkel nog elektronisch toegestaan, waardoor dit via een beveiligde emailomgeving zal worden gedaan.

Als eerdere invorderingsacties geen gewenst resultaat opleveren, is een laatste actie veelal een binnentreding conform artikel 44 van de Invorderingswet. Hierbij wordt onder toezicht van een Hulpofficier van Justitie toegang tot de woning van de belastingplichtige geforceerd, waarna de deurwaarder in staat is om beslag op roerende zaken te leggen. Deze invorderingsactie zal de komende jaren verder worden geïntensiveerd.

Een andere laatste actie kan, in het geval van eigendom, zijn het leggen van beslag op onroerende zaken. Hiermee kan een verkoop van een onroerende zaak worden geblokkeerd bij de notaris. De wanbetaler wordt gedwongen zijn schuld te voldoen om de verkoop doorgang te laten vinden, of de schuld wordt verrekend met de verkoopsom.

Het inzetten van de scan-bus is een succesvolle toevoeging op de invorderingsmogelijkheden en heeft tot extra directe betalingen en betalingsregelingen geleid. Ook zal er worden geparticipeerd in regionale ANPR-acties (Automatic Number Plate Recognition) in samenwerking met de Politie en Belastingdienst.

Mocht een minnelijk akkoord niet mogelijk zijn met alle schuldeisers, dan kan de rechter besluiten tot het traject Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Dit is een wettelijke regeling die het mogelijk maakt om een burger na 36 maanden weer schuldenvrij te laten zijn. Er is dan sprake van extern budgetbeheer (bewindvoering) bij de burger. Aan het einde van de WSNP ontvangen alle schuldeisers een percentage van de vordering tegen finale kwijting.

Samenvattend betekent dit voor de toekomst van invorderen een veel meer informatie gestuurde en digitale procesgang. Het administratieve werk zal geleidelijk steeds verder verdwijnen. Deze capaciteit zal dan worden ingezet om steeds pro-actiever burgers te benaderen.

3.3 Waarderen

De lange-termijn-agenda van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) biedt voor de belastingsector van gemeenten en waterschappen een helder overzicht van de thema's, ontwikkelingen en initiatieven welke tot ongeveer 2024 binnen het belastingdomein te verwachten zijn. Daarnaast worden in het strategiedocument van de Waarderingskamer (2020-2025), van de belangrijkste onderwerpen binnen deze ontwikkelingen, de verwachte invloed op de werkzaamheden binnen de Wet WOZ weergegeven.

De Waarderingskamer vraagt blijvend aandacht voor de investeringsagenda Informatievoorziening WOZ en geo-informatie. De komende jaren zal nadrukkelijk ingezet (moeten) gaan worden op betere en verder geïntegreerde vastgoed-gerelateerde basisregistraties: samenwerking en technische ontwikkeling gaan daarbij 'hand in hand'. Deze investeringen zullen naast een kwaliteitsupgrade ook, maar meer op de langere termijn, invloed hebben op de efficiency die behaald kan worden wanneer meer data geautomatiseerd aangeleverd en verwerkt kan (gaan) worden. Alhoewel de laatste ontwikkelingen erop duiden dat de WOZ geen integraal onderdeel zal gaan uitmaken van de Samenhangende Objecten Registratie (SOR) blijft integratie c.q. aansluiting van de WOZ-uitvoering met de bijhouding (geo-) basisregistraties een beoogde toekomstontwikkeling. Ook al zal dit naar alle waarschijnlijkheid slechts voor een beperkt aantal relevante componenten gaan gelden.

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 deze maatschappelijke en technische ontwikkelingen.

Tussen 2021 en 2025 zal zich binnen de drie disciplines op de afdeling WOZ (waarderen, objectenbeheer en bezwaar & beroep) een aantal relevante ontwikkelingen gaan voordoen die invloed hebben op het (toekomstige) werk van de medewerkers. Belangrijk is om bij deze ontwikkelingen aan te sluiten, daar waar mogelijk op te anticiperen en medewerkers zich bewust te laten zijn van de veranderingen die deze ontwikkelingen met zich meebrengen.

Ontwikkelingen op het gebied van gegevensbeheer (medewerkers objecten):

- Verwachte toename van uitvoeringswerkzaamheden

De gevolgen van de coronamaatregelen zullen er, volgens een rapport van Planbureau voor de Leefomgeving, toe leiden dat de leegstand van winkels de komende twee jaar kan oplopen tot 25 à 40%. Dit laatste is met name het geval in de binnensteden; de wijkwinkelcentra worden naar verwachting minder geraakt. Naast het feit dat dit gevolgen heeft voor de WOZ-waarden en de opbrengsten OZBE en OZBG, zal dit ook leiden tot (veel) meer WOZ-mutaties en afbakeningsonderzoeken als gevolg van mogelijke bestemmingswijzigingen.

De omvang van de areaaluitbreiding zal de komende jaren, per gemeente, elke 3 jaar in kaart gebracht worden. Bovenstaande kan hierin een voor een extra dimensie gaan zorgen. Zeker wanneer er op grote(re) schaal winkelbestemmingen worden omgezet naar woonbestemmingen, zoals dat ook in delen van het land bij (verouderde) kantoorbestemmingen het geval is geweest.

- Samenhangende Objecten Registratie (SOR)

De mogelijke scenario's, waarin ook zaken als organisatiestructu(u)r(en) en transitiepaden worden beschreven, zullen de komende jaren verder uitgewerkt worden door het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) en de VNG. Helder lijkt op dit moment wel dat de WOZ hiervan geen integraal onderdeel zal gaan uitmaken. Was het enkele jaren geleden nog de verwachting dat digitalisering in combinatie met basisregistraties zou leiden tot efficiency en lagere kosten, dan laat de praktijk dat op dit moment nog niet zien. Na een overgangsfase richting 2025, zal de meest efficiënte wijze van uitlevering en verwerking van gegevens welke gezamenlijk gebruikt en bewerkt worden, uiteindelijk moeten kunnen leiden tot een efficiëncyslag. Met de afronding van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' zal hier op kleine schaal vanaf 2^e helft 2021 al een aanvang mee gemaakt gaan worden. De mate van efficiëncywinst is afhankelijk van de

graad van uniformiteit welke tussen BSGR en de deelnemende gemeenten bereikt kan worden en de kwaliteit die de desbetreffende gemeenten vanuit de BAG afdelingen kunnen leveren. Het is niet ondenkbaar dat werkwijzen en efficiencywinst per gemeente gaan verschillen mede doordat er qua kwaliteit grote verschillen tussen de diverse gemeenten zijn.

In aanvulling op de wens en noodzaak tot meer uniformiteit zal de komende jaren worden ingezet op meer landelijke uniformering (en toezicht daarop) met betrekking tot de soort-objectcodes (woningtyperingen) en deelobjectcodes (onderdeeltyperingen). Doelstelling is een nog doelmatigere WOZ uitvoering alsmede toepassing van een meer verfijnde, op de WOZ-gegevens aansluitende, gebruikstypering in de BAG zodat op een breder vlak sprake zou kunnen worden van 'gezamenlijk gegevensbeheer'.

- **Rijksprogramma Regie op Gegevens (RoG)**

Het programma 'Burgers en bedrijven in regie op hun gegevens' is geïnitieerd door de Regieraad Dienstverlening en handelt in opdracht van de ministeries van BZK en EZK. De impact op belastingorganisaties is vooralsnog beperkt maar wanneer een afsprakenstelsel is ontwikkeld waarin persoonlijk datamanagement (PDM) wordt ingevoerd, zal dit van invloed worden op onze 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.

Specifiek voor het WOZ-gegevensbeheer betekent dit dat in de toekomst (nog) meer ingespeeld moeten worden op de ontwikkeling dat er steeds meer belang gehecht wordt aan de wijze waarop met (persoonlijke)gegevens wordt omgegaan. De planning is om vanaf 2021/2022 een project op te starten waarin de objectgegevens permanent 'opengezet' worden ter inzage en/of aanpassing. Vooralsnog zal gestart gaan worden met het kleinschalig opdoen van ervaringen, bijvoorbeeld door het doen van voormeldingen, waarna na analyse en getrokken conclusies deze mogelijkheid in de daarop volgende jaren over alle WOZ-objecten binnen de BSGR uitgerold kan gaan worden. Kanttekening hierbij is wel dat dit slechts een middel is en dat controle en analyse door de medewerkers (ook in verband met synchroon houden van koppelingen tussen basisregistraties) noodzakelijk blijft.

Bovenstaande ontwikkelingen geven aan dat deze werkzaamheden op de afdeling WOZ aan veranderingen onderhevig blijven. Steeds meer specifieke en diepgaande kennis van het totale belastingproduct gecombineerd met voldoende inzicht (helicopterview) in het stelsel van basisregistraties, technisch en ruimtelijk inzicht alsmede het kunnen maken van onderbouwde analyses zullen richtinggevend zijn in de doorontwikkeling van de medewerkers objecten WOZ.

Het leveren van Stuf WOZ-bestanden vanuit de LV WOZ aan Waterschappen en de Belastingdienst is tot uiterlijk 1 juli 2021 verlengd. De Waarderingskamer neemt de kosten voor deze verlenging voor haar rekening. Zij heeft daarbij wel de wens uitgesproken dat ook de Stuf TAX-bestanden op korte termijn worden uit gefaseerd.

Tot slot zal uiterlijk op 1 januari 2022 het Kadaster het beheer en de ontsluiting van de WOZ-detailgegevens van Dataland overnemen. De BSGR zal, als uitvoeringsorganisatie van de deelnemende gemeenten, een nieuwe overeenkomst met het Kadaster aangaan en deze gegevens bij het Kadaster blijven aanleveren. Het Kadaster heeft in de aangeleverde overeenkomsten nog onvoldoende rekening gehouden met aanlevering door uitvoeringsorganisaties maar zal aangepaste overeenkomsten, naar eigen zeggen, tijdig ter beschikking stellen.

Ontwikkelingen op het gebied van waarden (taxateurs woningen, niet-woningen en specialisten taxaties):

- De ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen

De traditionele taxatiemodellen, veelal gebaseerd op sec vergelijkings- of (lineaire) regressiemethodieken, die op dit moment gebruikt worden zullen tussen 2021 en 2025 in hoog tempo aan veranderingen onderhevig blijven. Wanneer voor ons huidige taxatiemodel, met name op het gebied van de woningen, geen ontwikkelingen richting integratie met Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning (ML) zullen volgen, zal op (korte) termijn een aanbestedingstraject op dit vlak overwogen moeten worden. Deze nieuwe generatie taxatiemodellen kunnen flexibeler gebruik maken van verschillende vormen van informatie en (open) data. Dit maakt dat, met name voor de Specialist Taxaties Woningen, steeds meer nadruk komt te liggen op hoogwaardige analyse-skills, inrichten, verfijnen en kalibreren van moderne modellen. In 2021 zal bekeken worden of er in 2022 een aanbesteding op dit vlak zal volgen.

Het uiteindelijke doel blijft, binnen de context van de geldende eisen voor de uitvoering van de WOZ-werkzaamheden, dat de aansluiting op marktwaarde zo maximaal/optimaal mogelijk is. Aan de hand van (internationale) standaarden wordt de kwaliteit van de taxatiemodellen door de Waarderingskamer bewaakt. Naast het kunnen bepalen van een zo juist mogelijke taxatiewaarde zal er ook veel aandacht voor transparantie en uitlegbaarheid moeten zijn bij introductie van deze nieuwe vorm van taxatiemodellen: we moeten immers aan onze inwoners (waardering en bezwaren) en de rechterlijke macht (beroepen) uit kunnen leggen hoe de WOZ-waarde op basis van moderne taxatiemodellen tot stand gekomen is.

- Waarden op gebruiksoppervlakte

De BSGR heeft voor belastingjaar 2021 de herwaardering voor de woningen voor de gemeenten Leiderdorp en Gouda op basis van gebruiksoppervlakte uitgevoerd. Vanaf belastingjaar 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) zullen alle woningwaarderingen binnen de BSGR op gebruiksoppervlakte bepaald worden. Dit kan leiden tot (onverwachte) verschuivingen in de WOZ waarden, met als gevolg mogelijk meer bezwaren. Dit is echter bij een conversie-traject van deze omvang niet geheel te voorkomen.

- Invloed van coronamaatregelen op de WOZ waarderingen

In opdracht van de Waarderingskamer is door het Erasmus Studiecentrum voor Belastingen Lokaleoverheden (ESBL) een rapport geschreven over de mogelijke gevolgen van coronamaatregelen op WOZ waarderingen. De conclusie is dat de huidige wettelijke systematiek van de Wet WOZ gemeenten en uitvoeringsorganisaties slechts in uitzonderlijke gevallen, namelijk wanneer deze leiden tot substantiële gebruiksbeperkingen van specifieke (typen) objecten, de mogelijkheid biedt om de invloed van coronamaatregelen tot uitdrukking te laten komen in de WOZ waarderingen, zeker voor belastingjaar 2021. Echter de verwachting is dat NCNP-bureaus en/of andere gemachtigden zich hier aankomend jaar, met name op het vlak van de niet-woningen, massaal op gaan richten. Hoe uiteindelijk de rechterlijke macht de regelgeving en (nieuwe) jurisprudentie over dit onderwerp gaat uitleggen, is nooit zeker en brengt een bepaald risico met zich mee.

Op basis van marktanalyses die de basis vormen voor volgende jaren, ligt het in de lijn der verwachting dat alle eventuele waardeveranderingen als gevolg van coronamaatregelen, vanaf belastingjaar 2022 wel tot uitdrukking zullen gaan komen in de WOZ waarden van onroerende zaken (niet-woningen).

- De openbaarheid van WOZ-waarden van niet-woningen

De politiek weegt voornamelijk af of het wenselijk is om deze waarden openbaar te maken. Enerzijds zou het kunnen leiden tot verbetering van de kwaliteit van gegevens en daarmee van de vastgestelde WOZ-waarde, anderzijds blijven tegenhangers wijzen op de concurrentiegevoeligheid van de informatie

- **Verantwoordingsdocument, taxatierapporten en/of taxatieverslagen nieuwe stijl**
Samen met de Waarderingskamer, de VNG, de LVLB en WOZ-dienstverleners wordt gewerkt aan een verantwoordingsdocument waarin de inrichting van het WOZ-proces, de vakbekwaamheidseisen van de taxateurs, de gebruikte gegevens en de overige factoren waarmee de taxatiewaarde bepaald wordt, worden beschreven. Daaraan gekoppeld zou dan ook een uitgebreid(er) taxatieverslag nieuwe stijl opgesteld moeten gaan worden met meer inzicht in de uitgangspunten waaronder de taxatie tot stand is gekomen. Ook wordt er, in samenspraak met het Nederlands Register VastgoedTaxateurs (NRVT) gewerkt aan een uniform taxatierapport voor WOZ taxaties.
- **Herziening gemeentelijk belastinggebied**
Het rapport 'Bouwstenen voor de verruiming van het lokaal belastinggebied' zal als onderwerp worden ingebracht bij de komende kabinetsformatie na de Tweede Kamerverkiezingen in het voorjaar van 2021. Onduidelijk is dus vooralsnog welke voorstellen uit deze notitie de komende jaren een rol (kunnen) gaan spelen bij de vaststelling van de WOZ-waarden en/of de aanslagoplegging. Met name de verruiming van het gemeentelijke belastinggebied, door mogelijke herinvoering van de OZB-gebruikersbelasting voor woningen, en het verbreden van de belastinggrondslag OZB, waarbij wordt voorgesteld om één of meer OZB-vrijstellingen (en uitzonderingen) af te schaffen, kunnen een behoorlijke impact hebben op de uitvoeringswerkzaamheden binnen de WOZ.

Naast deze notitie over verruiming spelen er nog een aantal ingediende moties vanuit de Tweede Kamer die juist een tegengestelde beweging maken: Met name de moties inzake de vrijstelling OZB voor zonnepanelen (Lodders), ter voorkoming van ontmoediging van verduurzaming door hogere lokale belastingen, en de motie inzake een lager (woning) tarief voor sportaccommodaties (Omtzigt) zijn daarbij actueel en in het oog springend. Bij deze laatste lijken wettekst en toelichting op het amendement niet met elkaar verenigbaar; het ingezette onderzoek kan uiteindelijk leiden tot aanpassing van artikel 220f Gemeentewet.

Ontwikkelingen op het gebied van bezwaar en beroep (juridisch medewerkers):

- **Ontwerpbesluit verhoging van proceskostenvergoeding in beroep en hoger beroep**
De verdere opmars van de bezwaar- (en beroeps)schriften welke door NoCureNoPay (NCNP) bureaus ingediend worden, zal naar verwachting de komende jaren niet afnemen. Zeker wanneer het voorgenomen besluit tot verhoging van de proceskostenvergoeding die de burger krijgt wanneer deze met succes een overheidsbesluit aanvecht bij de rechter aangenomen wordt, zullen de kosten voor proces- en griffiekosten de komende jaren exorbitant kunnen gaan stijgen. Het op 16 december 2020 gepubliceerde ontwerpbesluit handhaaft vooralsnog het huidige tarief van de vergoeding van WOZ zaken in de fase van bezwaar, (administratief) beroep en hoger beroep (behoudens indexering). Een verhoging zou niet wenselijk zijn om verdergaande 'juridisering van de samenleving' te voorkomen.

Het ontwerpbesluit lijkt zich vooralsnog te richten op verhoging van 40% van de standaardbedragen in de beroepsfase voor overige lokale heffingen.

- **Onderzoek bezwaren in relatie tot toegekende kostenvergoeding NCNP-bureaus**
Daarnaast heeft de Minister voor Rechtsbescherming, mede namens de Minister van Binnenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Financiën, aan de Tweede Kamer toegezegd in 2020 een onderzoek te laten uitvoeren naar de aantallen bezwaren door NCNP bedrijven tegen WOZ beschikkingen en tegen BPM-aangiftes alsmede de in verband daarmee toegekende kostenvergoedingen. Het onderzoek dient inzicht te bieden in de werkwijze en het verdienmodel van de NCNP bureaus; de vergoedingen voor deze bureaus staan vaak nauwelijks in verhouding tot de gemaakte kosten. Dit onderzoek is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). De uitkomsten van het onderzoek zijn diverse malen uitgesteld en zullen hopelijk begin 2021 gepresenteerd gaan worden. Mochten de uitkomsten van dit onderzoek de opmars van deze

bureaus afremmen, wat zeer twijfelachtig is, dan wordt dit zeker niet eerder dan in 2022 verwacht.

Een verdere toename op dit procesonderdeel zou in de toekomst, zeker bij gelijkblijvende capaciteit, kunnen gaan leiden tot een dusdanige hoge inzet op personeelsvlak dat andere procesonderdelen hetzij in kwaliteit zullen inboeten hetzij niet meer uitgevoerd kunnen worden. Door het blijven zoeken naar innovatieve oplossingen en transparantie rondom het vaststellen van de WOZ-waarde zal getracht worden deze situatie op zo optimaal mogelijke wijze 'het hoofd te bieden'. Ook het eerder genoemde verantwoordingsdocument en een uitgebreider (uniform) taxatieverslag kunnen hierin naar verwachting 'een steentje bijdragen'. Echter het feit blijft dat waarden definitie-technisch als wel in de praktijk omschreven moet worden als 'zo goed mogelijk schatten of benaderen' waarbij het waarde-begrip op dit moment juridisch vertaald lijkt te worden als 'wiskundige, vaststaande berekening' wat het feitelijk niet is.

3.4 Overhead

Financiën

De middelen staan de komende jaren blijvend onder druk.

Wanneer teruggeblikt wordt op de afgelopen jaren kan een aantal kosten opdrijvende elementen genoemd worden die het gevolg zijn van:

- Stijging van het aantal (waarde)bezwaren, mede als gevolg van
- Toename van verzoeken NCNP bureaus
- Forse areaalontwikkelingen
- Stijging van de tarieven van de gemeentelijke deelnemers boven de inflatie met mogelijk extra WOZ bezwaren als gevolg

Strak sturen op efficiency mede met behulp van automatisering kon de kostentoeename de afgelopen jaren beperken, die rek lijkt er voor de komende jaren uit te zijn.

Te meer daar de volgende ontwikkelingen op ons afkomen:

- Ontwikkelingen en investeringen in de basisadministraties o.a. als gevolg van het convenant WOZ-ICT standaarden
- De intrede van Artificial Intelligence
- Forse areaalontwikkelingen ook in de toekomst
- Gelet op de grote financiële druk op de gemeenten ook voor de komende jaren een verwachte stijgingen van de tarieven van de gemeentelijke deelnemers boven de inflatie leidend tot extra WOZ bezwaren
- Als gevolg van de Corona crisis naar verwachting extra druk op de afdeling Inning als gevolg van extra verzoeken tot kwijtschelding en betalingsproblemen bij burgers en bedrijven

Dit betekent dat er veel op de BSGR afkomt. De BSGR heeft in 2020 een formatie onderzoek gestart uitgaande van de bestaande workload. Vooralsnog lijkt het erop dat de mutaties in de formatie binnen de bestaande financiële kaders kunnen worden opgevangen.

Overigens vraagt de nieuwe cao van gemeenten en samenwerkende gemeentelijke organisaties waarschijnlijk om een jaarlijks terugkerend werkdruk onderzoek. Het hiervoor in 2020 verrichte onderzoek zal daarmee dan jaarlijks worden uitgevoerd.

In de vorige kadernota is gevraagd om een budgettaire inhaalslag met betrekking tot de areaalontwikkelingen tot 1-1-2020. Het algemeen bestuur heeft de aanvraag gehonoreerd per begrotingsjaar 2021.

De autonome areaalontwikkeling 2020-2021 is beperkt. Voorgesteld wordt daarom éénmaal in de drie jaar de ontwikkelingen qua areaal in kaart te brengen en zo nodig additionele middelen hiervoor te vragen.

In vorige kadernota's is nadrukkelijk de koepelvrijstelling besproken. Aangezien er zich het afgelopen jaar geen significante ontwikkelingen hebben voorgedaan die gemeenschappelijke regelingen betreffen volstaan we dit jaar met te melden dat dit onderwerp onze aandacht heeft. Indien zich ontwikkelingen voordoen zullen deze ter kennis van het Bestuur worden gebracht. Wel lijkt het erop dat uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Unie de koepelvrijstelling steeds verder doen beperken.

Personeelsontwikkeling

Het sturen op kwaliteit van het personeelsbestand blijft in de komende jaren een aandachtspunt. De werkzaamheden dienen immers efficiënt en kwalitatief hoogwaardig uitgevoerd te worden. Er wordt steeds meer geautomatiseerd en gedigitaliseerd, waardoor de overblijvende taken andere vaardigheden en competenties vragen, zoals een hoger werk- en denkniveau en analytisch vermogen. De BSGR verwacht dat als gevolg van deze – ook landelijke - ontwikkelingen flankerend beleid zal moeten worden ingezet en hiervoor is tot en met 2022 budget voorzien.

Personeelsontwikkeling draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen van de BSGR. Met behulp van een personeelsplanning kan de BSGR de meest optimale inzet nu en in de toekomst creëren; wat zijn gewenste kwaliteiten en wat moet er gebeuren om die kwaliteiten beschikbaar te hebben.

Met behulp van dit instrument kunnen tijdig maatregelen worden genomen om ongewenste uitstroom te voorkomen en doorstroom te bevorderen om werknemers met specifieke kenmerken te behouden voor de organisatie. Ook kan gericht gewerkt worden aan scholing. Het gaat daarbij met name om de benodigde kwaliteiten (capaciteiten en competenties) van de medewerkers. Tegelijkertijd past strategische personeelsplanning in het streven van de BSGR om medewerkers te blijven ontwikkelen en te motiveren ('binden en boeien') zodanig dat de organisatiedoelen en –ambities kunnen worden waargemaakt.

Medewerkers moeten worden voorbereid op hun toekomst, waarbij management en medewerkers samen richting gaan geven aan ontwikkelingskansen.

Voor de komende jaren zal worden ingezet op het versterken van potentieel dat uiteindelijk kan doorgroeien naar functies van schaal 9 en hoger. Key posities in de organisatie die nu bemenst worden door "vergrijzende" BSGR medewerkers kunnen zo van adequate opvolging worden voorzien.

Organisatieontwikkeling

Landelijke ontwikkelingen binnen het belastingdomein maar ook de steeds verdergaande digitalisering zullen de komende vijf jaar de organisatie ingrijpend gaan beïnvloeden. De verwachting is dat bestaande functies zullen wijzigen, wellicht in omvang teruggaan of mogelijk op termijn helemaal verdwijnen.

De BSGR voorziet specifiek de volgende drie ontwikkelingen:

1. Ontwikkelingen in de basisadministraties
2. De intrede van Artificial Intelligence
3. Het beheren van software applicaties in de cloud.

1. Ontwikkelingen in de basisregistraties

Ontwikkelingen in basisregistraties hebben als belangrijkste kenmerk dat zuiver administratieve werkzaamheden grotendeels gaan verdwijnen en plaats gemaakt gaat worden voor werkzaamheden met een belangrijke geo component. Dit vraagt van medewerkers analytische vaardigheden en ruimtelijk inzicht, specifiek bij de afdelingen Heffen en Waarderen. Aanpassingen in ons huidige belastingstelsel zijn ook nu al grotendeels "data en geo driven".

2. Intrede Artificial Intelligence

Artificial Intelligence (A.I.) gaat de komende jaren steeds vaker zijn intrede doen op het werkkterrein van de BSGR. Niet alleen zal A.I. het werk van de huidige taxateur gaan raken, ook binnen Informatie en Inning gaat A.I. waarschijnlijk een belangrijke rol spelen. Te denken valt dan met name aan het onderdeel Kwijtscheldingen waar bij het nemen van standaard beslissingen mogelijk gebruik gemaakt kan gaan worden van big data. De BSGR heeft daarom besloten, in navolging van andere belastingssamenwerkingsorganisaties, om het onderwerp A.I. de komende jaren op de agenda te zetten. Zo zal bij de keuze om onze huidige waarderingsapplicatie al dan niet te continueren de mogelijkheid van integratie van A.I. technieken een belangrijke rol spelen.

3. Het beheren van (standaard) softwareapplicaties in de cloud

Deze (landelijke) ontwikkeling naar beheer van software in de cloud heeft met name effecten op de behoefte van organisaties aan eigen applicatiebeheerders, in dienst dan wel ingehuurd. Het beheer vindt namelijk dan plaats bij de softwareleverancier zelf. Automatiseringsfuncties gaan plaats maken voor informatiseringsfuncties waarbij de liaisonfunctie met de softwareleverancier centraal staat.

Een continu en ingrijpend veranderende omgeving vraagt tevens continue aandacht voor wijzigingen in werkzaamheden, functies en werkdruk.

Eind 2020 heeft de BSGR een voorstel gemaakt voor een gewijzigde functieformatie op basis van actuele werkzaamheden en aantallen.

Indien deze door OR en bestuur wordt geaccordeerd is het de bedoeling deze exercitie jaarlijks samen met de medewerkers uit te voeren. Op deze wijze kan ook worden aangesloten bij de voorstellen voor een nieuwe cao waarin een jaarlijkse meting van de werkdruk wordt gevraagd.

De komende periode zal tevens worden gekeken naar een actualiseren van het BSGR Sociaal Statuut. Het huidige sociaal Statuut is in 2013 vastgesteld en sinds die tijd niet meer geactualiseerd. Daarom zal de BSGR, mede ingegeven door de hierboven geschetste ontwikkelingen, het gesprek aangaan met de vakbonden om zo te komen tot een nieuw, meer eigentijds, Sociaal Statuut.

Arbeidsvoorwaarden

Sinds 1 januari 2020 valt de BSGR onder de CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (CAO SGO). Deze cao is identiek aan de CAO Gemeenten. De huidige CAO SGO heeft net als de CAO Gemeenten een looptijd van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021.

De komende jaren zullen de cao onderhandelingen in het tekenen staan van de economische gevolgen van de coronacrisis. De nijpende financiële situaties van veel gemeenten zullen een stempel drukken op de loonontwikkeling voor de komende jaren. Was de loonontwikkeling de afgelopen jaren gericht op het zijn, en naar de toekomst toe ook blijven van een aantrekkelijke werkgever, de verwachting is dat medewerkers de komende jaren op de nullijn komen te staan. Als gemeenten en samenwerkende gemeentelijke organisaties hun huidige positie als aantrekkelijke werkgever verliezen wordt het mede door de vergrijzing lastig om jong en goed gekwalificeerd personeel binnen te halen en te houden. Investeren in vitaliteitsbeleid zodat oudere medewerkers in de toekomst inzetbaar blijven en gezond de eindstreep halen is daarom van groot belang en zal ongetwijfeld de komende jaren één van de belangrijkste onderwerpen aan de cao-tafel zijn waarover afspraken gemaakt gaan worden.

Bij de invoering van de WNRA is gekozen voor een technische conversie. Dat wil zeggen dat bepalingen één op één inhoudelijk uit de CAR-UWO overgenomen zijn in de CAO SGO.

De inzet van de Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties zal er de komende jaren op gericht zijn om met name de cao aanspraken met betrekking tot de bovenwettelijke sociale zekerheidsuitkeringen (zoals de na-wettelijke uitkering) af te bouwen zodat deze meer in de pas gaan lopen met het bedrijfsleven. Daarbij is tevens de achterliggende gedachte dat het belangrijker is om te voorkomen dat medewerkers werkloos worden dan dat de inkomensachteruitgang bij werkloosheid wordt afgedekt.

4. Uitgangspunten

4.1 Uitgangspunten

Voor de begroting 2022 en de meerjarenbegroting 2022-2025 volgt de BSGR de financiële kaderstelling zoals deze is vastgesteld door het bestuurlijk overleg financiële kaderstelling gemeenschappelijke regelingen van gemeenten in de regio Hollands-Midden.

Voor de periode 2022-2025 zijn de financiële kaderstellingen eind 2020 door de bestuurlijke klankbordgroep vastgesteld. Deze financiële kaderstellingen worden verwerkt in de begroting 2022 voor de begrotingsjaren 2022 tot en met 2025.

Voor de jaren 2022 tot en met 2025 betekent dit het volgende:

- De indexering van de deelnemersbijdrage 2022 ten opzichte van 2021 is voorlopig bepaald door de indexatie voor lonen en prijzen o.b.v. de verwachting prijs overheidsconsumptie van het CPB in de septembercirculaire. Het stijgingspercentage is voor lonen (de Prijsoverheidsconsumptie werknemers beloning werknemers) 1,4 % en prijzen (de Prijs overheidsconsumptie, netto materieel (imoc)) 1,1%.
- De uniforme taakstelling voor de Gemeenschappelijke Regelingen als aandeel in een mogelijk neerwaartse ontwikkeling van het Gemeentefonds in 2022 bedraagt 0,0%.
- Met betrekking tot de activa zal op lineaire basis worden afgeschreven waarbij toerekening plaatsvindt o.b.v. het effectieve rentepercentage (0,0%).

- Een bovengrens van de algemene reserve van 5% van de totaal begrote lasten en een ondergrens van de algemene reserve van 3% van de totaal begrote lasten conform het besluit van het Algemeen Bestuur op 25 juni 2020.
Boven 5% wordt uitgekeerd aan de deelnemers en onder de 3% wordt aangevuld door de deelnemers.
- Verantwoorden van taakvelden in de begroting en jaarrekening conform de doorgevoerde vernieuwingen in de BBV (Besluit Begroting en Verantwoording)
- Indien sprake is van nieuwe wettelijke eisen/taken dan wel uitbreiding van de vraagsturing door deelnemers worden de financiële consequenties/investeringen hier tijdig en gedetailleerd van in kaart gebracht indien de insteek is additionele financiële middelen beschikbaar gesteld te krijgen.

Daarnaast vraag het bestuurlijk overleg aan gemeenschappelijke regelingen om te bezien hoe zij een bijdrage zouden kunnen leveren om de ontstane tekorten bij deelnemers te reduceren.

Gezien het feit dat de BSGR al tot de meest kostenefficiënte belastingorganisaties van Nederland behoort, gecombineerd met extra werkzaamheden als gevolg van de Corona crisis, lijkt een taakstelling voor de BSGR niet opportuun.

4.2 *Rechtmatigheidsverklaring en wijziging WGR*

Naar alle waarschijnlijkheid moeten colleges van burgemeester en wethouders met ingang van verslagjaar 2021 zelf een rechtmatigheidsverklaring afgeven bij de jaarrekening. Anders wordt de invoering uiterlijk 2022 verwacht. Reden voor dit uitstel zou zijn dat de parlementaire goedkeuring niet tijdig verkregen is.

Voor gemeenschappelijke regelingen ligt deze verantwoordelijkheid bij het Dagelijks Bestuur. De externe accountant krijgt hierdoor ook een andere rol. Dit heeft gevolgen voor de (interne) verantwoording binnen organisaties. Een uitdaging maar ook een kans.

De uitdagingen waar gemeenschappelijke regelingen voor staan, zijn nog steeds groot. Tegelijkertijd is er de roep om transparantie van de organisatie zodat het algemeen bestuur en de besturen van de deelnemers hun controlerende taak beter kunnen uitvoeren. 'De financiën van de deelnemers zijn te belangrijk om alleen aan specialisten over te laten', zo schrijft de voorzitter van de naar hem vernoemde commissie Staf Depla in de handleiding accountantscontrole.

Deze ontwikkelingen maken dat het meer dan ooit van belang is dat organisaties van gemeenschappelijke regelingen grip hebben op hun interne processen en de bijbehorende financiële huishouding. Gemeenschappelijke regelingen moeten zelf aantonen dat ze budgetten rechtmatig besteden en het dagelijks bestuur geeft daarbij een rechtmatigheidsverantwoording af. Daarop aanvullend is het een uitdaging om inzichtelijk te maken dat gemeenschappelijke regelingen het gemeenschapsgeld verantwoord (doelmatig) inzetten.

Bij de nieuwe rechtmatigheidsverantwoording gaat het om fundamentele vragen als: hoe leggen we verantwoording af aan het algemeen bestuur, in hoeverre zijn wij in control, in hoeverre willen en kunnen wij in control zijn, wat is ervoor nodig om daar te komen en, en dat is misschien wel de moeilijkste vraag van allemaal: is onze huidige organisatie in staat om aan die doelen en verwachtingen te voldoen.

Momenteel wordt er gewerkt aan een eerste opzet van het normenkader voor de bedrijfsvoering.

Naar verwachting zal een voorstel voor het normenkader in de bestuursvergadering van april 2021 kunnen worden behandeld.

Daarnaast is er een wijziging op de Wet Gemeenschappelijke Regelingen voorzien waarvan het voorstel op 1 juli 2020 is ingediend.

Naast meer mogelijkheden voor de samenstelling van besturen en aangepaste regels in geval van uittreding van een deelnemer heeft dit consequenties voor de tijdslijnen in de begrotingscyclus. Nog niet geheel duidelijk is vanaf welk jaar deze wijzigingen zullen ingaan. Dit wordt echter wel binnen de begrotingsperiode 2022-2025 verwacht.

4.3 *Beleidsindicatoren*

Voor de BSGR onderscheiden we de volgende beleidsindicatoren behorende bij artikel 1 van de REGELING VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES VAN 24 MAART 2016, NR. 2016-0000177572, tot vaststelling van de beleidsindicatoren.

| Nr. | Taakveld | Naam Indicator | Eenheid | Bron | Externe bron |
|-----|----------|------------------|--|---|--|
| 1. | Overhead | Formatie | Fte per 1.000 inwoners (verzorgingsgebied) | Eigen gegevens per medio december 2020 | |
| | | | 0,091 | | |
| 2. | Overhead | Bezetting | Fte per 1.000 inwoners (verzorgingsgebied) | Eigen gegevens per medio december 2020 | |
| | | | 0,081 | | |
| 3. | Overhead | Apparaatskosten | Kosten per inwoner (verzorgingsgebied) | Eigen begroting 2021 | |
| | | | € 2,52 | | |
| 4. | Overhead | Externe inhuur | Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen | Realisatie 2020 tm periode 12 | A+O fonds gemeenten 2019 |
| | | | 22,0% | | 18,0% |
| 5. | Overhead | Overhead | % van totale lasten | Eigen begroting 2021 | |
| | | | 22,8% | | |
| | Overhead | Overheadformatie | % van totale formatie | Eigen begroting 2021 | Berenschot (ref. groep uitvoerende publiekrechtelijke organisaties) |
| | | | 14,0% | | 23,9% |