

Kadernota 2023



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Algemene ontwikkelingen	4
2.1	Strategie	4
2.2	ISAE, VIC en aanbestedingen	7
2.3	Privacywetgeving	7
2.4	Archivering	10
2.5	Automatisering	11
2.6	Dienstverlening naar inwoners en bedrijven	12
3.	De programma's	13
3.1	Heffen	13
3.2	Informatie & Inning	16
3.3	Waarderen	19
3.4	Overhead	23
4.	<i>Uitgangspunten</i>	26
4.1	Uitgangspunten	26
4.2	Beleidsindicatoren	27

1. Inleiding

Voor u ligt de Kadernota 2023 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 2023 en de meerjarenbegroting 2023-2026 weer te geven. Tevens worden in de kadernota de algemene ontwikkelingen en de ontwikkelingen per programma, zoals die op dit moment bekend zijn voor 2023 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 2023, voor wat betreft de begrotingsjaren 2023 tot en met 2026.

Voor het begrotingsjaar 2023 wordt vooralsnog geen taakstelling verwacht ten opzichte van 2022. De indexering van de deelnemersbijdrage 2023 ten opzichte van 2022 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) met een gecorrigeerde indexering (2,0+1,7%) 3,7% en prijzen (de Prijs overheidsconsumptie, netto materieel (imoc)) met een gecorrigeerde indexering (1,5%+1,0%) 2,5%.

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 kan worden 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 afrekent op basis van nacalculatie.

Voor de komende jaren speelt hierbij wel dat onze softwareleverancier haar diensten gestandaardiseerd gaat aanbieden in een SaaS omgeving. Maatwerk via API's is daarbij een optie, echter de kosten hiervoor zullen worden doorberekend aan de opdrachtgever.

Deze standaardisering 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 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”.

Het stellen van zeer hoge eisen aan beveiliging en privacy binnen deze digitaliseringsgolf is daarbij een extra kostenverhogende factor.

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 inzage/opvragingen via Digid en de Berichtenbox waardoor het digitaal versturen van aanslagen inmiddels aanzienlijk duurder is dan het verzenden van aanslagen per fysieke post.

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 schaalgroottes.

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 waterschapssector.

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.

In het kader van samenwerken met andere belastingorganisaties hebben de directies van de belastingkantoren SVHW, RBG en BSGR onlangs aangegeven nauwer met elkaar te willen gaan samenwerken, in eerste instantie op ICT gebied. Kennis en kunde kan zo meer optimaal benut en gedeeld worden.

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).

De verwachting is nu dat de WOZ geen integraal onderdeel zal gaan uitmaken van de SOR. Slechts een aantal elementen van de WOZ zullen mogelijk hiervan onderdeel gaan uitmaken, maar veel is nog onzeker.

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 2023 zal het waarschijnlijk 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 additionele 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 aangezien de behandeling van een bezwaar ingediend door een no cure no pay bedrijf drie tot vier maal zoveel capaciteit vraagt als een bezwaar dat door de burger zelf wordt ingediend.

De taken rondom de wet WOZ kunnen zo landelijk tot grote uitvoeringsproblemen leiden.

Het onlangs verschenen rapport van het Coelo kan mogelijk aan deze ncnp ontwikkeling een halt toe roepen. Hun conclusie, dat het voor bedrijven die voor belanghebbenden bezwaar aantekenen tegen de woz beschikking mogelijk is om met een zeer beperkte inspanning forse kostenvergoedingen te ontvangen, gaat hopelijk de politiek in beweging brengen hier actie op te ondernemen.

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.

Daarnaast is op de valreep van 2021 de wijziging Wet Gemeenschappelijke Regelingen (WGR) definitief geworden.

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 welke gevolgen dit zal gaan hebben voor de bestuurlijke agenda van 2023.

Uiterlijk najaar 2022 zullen wij het voorstel voor de P&C cyclus 2023 aan het bestuur van de BSGR voorleggen.

2.2 ISAE, VIC 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 vooraf besproken (en indien noodzakelijk aangepast) met de betreffende deelnemers en controlerend accountants. De besprekingen dienen ter afdekking en afstemming van de controlemaatregelen.

Vanaf 2022 wordt t.b.v. de Verbijzonderde Interne Controle (VIC) van de bedrijfsvoering een gelijksoortig raamwerk met bijbehorende beheersmaatregelen ingepast in ons beleid . E.e.a. in lijn met de gewijzigde verantwoordingsvereisten in BADO en BBV.

Ook ten behoeve van de fiscale risicoafdekking zullen komend jaar controles worden opgesteld die vanaf 2023 meegenomen worden in de VIC.

In 2022 staan een aantal grote aanbestedingen op het programma. De meest in het oog springende is de aanbesteding van kantoorautomatisering en hosting die in januari 2022 wordt gepubliceerd.

Ook de aanbesteding van het print en drukwerk, de accountantsdiensten, en luchtfoto's/ kaartmateriaal worden in 2022 in de markt gezet.

Bij de(ze) inkopen zal nadrukkelijk aandacht uitgaan naar duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Gezien de wereldwijde ontwikkelingen rondom het klimaat zal dit komende jaren alleen nog maar belangrijker worden. De BSGR wil benadrukken dat zij een groot belang hecht aan duurzaamheid en MVO in de breedste zin van het woord.

E.e.a. komt o.a. tot uitdrukking in de beoordelingscriteria bij de geplande aanbestedingen. Zo wordt in de gunningscriteria MVO als apart scoringselement standaard toegevoegd.

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.

Momenteel is het, in 2019 door de AP gepubliceerde document Focus AP 2020-2023 'Dataproductie in een digitale samenleving' nog van toepassing en zijn de daarin neergelegde doelstellingen van de AP tot en met 2023 nog ongewijzigd. De AP geeft op basis van een drietal gesignaleerde ontwikkelingen:

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

een tweetal gebieden- die de BSGR kunnen raken- waarop de AP zich tot en met 2023 zal gaan focussen, te weten:

- Digitale overheid
- Artificiële intelligentie (AI) & algoritmes

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 (Wdo). De Wdo is een zogeheten kaderwet; de wet regelt algemene principes, verantwoordelijkheden en procedures, maar geen gedetailleerde regels. In de Wdo 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.

De uitwerking van de Wdo als kaderwet vindt plaats in de lagere regelgeving, zoals in algemene maatregelen van bestuur (AMvB's) en ministeriële regelingen. Daarmee is er meer flexibiliteit om innovatie, verdere keuzes en nieuwe voorzieningen en functionaliteiten in regelgeving te verwerken. De Wdo maakt het mogelijk om straks, via publieke én private inlogmiddelen, digitaal zaken te doen met bijvoorbeeld gemeenten en zorginstanties. Daarbij worden dan alleen die middelen toegelaten die door de overheid op veiligheid en betrouwbaarheid zijn gecontroleerd.

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.

Door wijzigingen in het wetsvoorstel naar aanleiding van vragen vanuit de Eerste Kamer is de daadwerkelijke datum van de inwerkingtreding van de Wdo afhankelijk van wanneer de Tweede Kamer het gewijzigde wetsvoorstel bespreekt.

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

- 1: databaseveiliging en
- 2: samenwerkingsverbanden/ongeoorloofd delen.

Ad1.

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. Dit heeft als consequentie dat de kosten rondom automatisering de komende jaren verder zullen gaan toenemen. Het is dan ook noodzakelijk om in samenspraak met meerdere afnemers van dezelfde software te bezien in hoeverre audits bij software leveranciers gezamenlijk kunnen worden opgepakt.

Ad 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 AP verwacht van overheidsorganisaties terughoudendheid 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 Informatiebeveiligingsdienst (IBD) adviseert gemeenten om in dat verband goede afspraken te maken met de samenwerkingsverbanden waarbij zij zijn aangesloten.

De BSGR heeft zowel in de met de deelnemers afgesloten DVO als in het door het dagelijks bestuur vastgestelde Besluit gegevensverstrekking (17 oktober 2019) neergelegd welke gegevens zij deelt met andere partijen. Ten aanzien van het Besluit gegevensverstrekking is afgelopen jaar aan de deelnemers verzocht om aan te geven in hoeverre zij behoefte hebben aan een aanpassing in de voornoemde regeling. Deze exercitie zal komend jaar herhaald worden, daarnaast zal bezien worden in hoeverre de huidige DVO actualisatie heeft.

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 schaduw kanten. 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. Een aantal organisaties heeft inmiddels de eerste stappen gezet op de inzet van AI bij belastingheffing, 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. Opgemerkt wordt dat ook op dit vlak vanuit Europa steeds strikter wordt toegezien. In april 2021 heeft de Europese Commissie (EC) een voorstel gedaan voor een nieuwe verordening voor AI, omdat de EC vindt dat de huidige Europese regelgeving de (toekomstige) risico's van AI onvoldoende adresseert. Deze verordening heeft een op risico gebaseerde aanpak; dus hoe meer risico de technologie met zich meebrengt, hoe strikter de regels die daarvoor gelden.

Voor wat betreft toename van privacybewustzijn zal hier intern ook blijvend aandacht voor moeten worden gevraagd. Medewerkers zullen zich continu bewust moeten blijven 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 waarmee aldus prudent moet worden omgegaan. In de praktijk zal dan ook met enige regelmaat de alertheid van medewerkers op phishing, zowel voice phishing als phishingmails, worden getest.

Verder is besluitvorming aangaande de ePrivacy-verordening nog steeds niet afgerond. Het voorstel voor de ePrivacy-verordening is het sluitstuk van de inspanningen van de EC 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. De verwachting is dat er in de loop van 2022 een definitieve wettekst zal worden gepresenteerd. De verwachting is dan dat de ePrivacy Verordening vóór 2024 van kracht wordt.

De BSGR maakt inmiddels gebruik van een beveiligd mailprogramma, FileCap, waarmee met derden – waarbij gebruik wordt gemaakt van twee-factor authenticatie- op beveiligde wijze vanuit de BSGR gegevens uitgewisseld kunnen worden. Op termijn zal ook voor de uitwisseling van dossiers naar de rechtbank gebruik gaan worden gemaakt van deze mogelijkheid.

De BSGR gaat in de komende jaren bezien in hoeverre de in het verleden met leveranciers afgesloten verwerkersovereenkomsten moeten en kunnen worden geactualiseerd. De BSGR heeft eerder aangegeven dat zij als standaard voor de af te sluiten verwerkersovereenkomsten het model van de VNG/IBD hanteert (versie 2.4 van april 2021 is de meest recente versie). In juni 2021 publiceerde de EC zelf een standaard tekst van een verwerkersovereenkomst. De komende periode zal duidelijk worden hoe hiermee om te gaan.

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 jaren –in en na overleg met de gemeentearchivaris van Leiden- periodiek opschoningsacties in de fysiek gearchiveerde documenten plaatsgevonden. Ook in de digitale omgeving zijn de nodige documenten/gegevens verwijderd, waarbij in 2021 ook de nodige oude – voldane- vorderingen zijn opgeschoond. Dit wordt in het vervolg een jaarlijkse exercitie.

De BSGR heeft intern voor zichzelf vastgelegd dat niet alle inkomende documenten behoeven te worden gearchiveerd, omdat deze niet altijd benodigd zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Daarmee kan onnodige opslag van documenten al aan de voorkant worden voorkomen. Met name daar waar het de registratie van persoonsgegevens betreft. De BSGR streeft er in ieder geval naar om de registratie van (persoons)gegevens, zowel qua aantal als bewaartermijn, zo beperkt mogelijk te houden.

Op 18 november 2021 is het voorstel voor modernisering van de Archiefwet door de minister voor Basis- en Voortgezet onderwijs en Media ingediend bij de Tweede Kamer. De aanpassing van de Archiefwet is nodig om ervoor te zorgen dat overheidsorganisaties ook digitale informatie goed opslaan en toegankelijk houden. Bovendien moeten de overheidsdiensten de blijvend te bewaren informatie (bijvoorbeeld bestuursbesluiten) straks al na tien in plaats van na twintig jaar overbrengen naar een archiefdienst, waar iedereen de informatie kan raadplegen. Voor de BSGR betekent dat dat deze informatie alsdan bij Erfgoed Leiden moet worden ondergebracht.

De Archiefwet geldt voor organisaties van de Rijksoverheid, gemeenten, provincies en waterschappen. De Archiefwet geldt verder voor Hoge Colleges van Staat, zoals de Eerste en Tweede Kamer, en voor private organisaties met openbaar gezagtaken, zoals notarissen en deurwaarders. De nieuwe Archiefwet sluit aan bij andere ontwikkelingen, zoals de Wet open overheid (Woo).

Over de wijze waarop de archivaris verslag gaat doen van het door haar uit te voeren periodiek toezicht op het archief van de BSGR dient nog nader overleg plaats te vinden met Erfgoed Leiden. Dit wordt daarna in het Besluit informatiebeheer BSGR vastgelegd.

Oktober 2021 is de Woo aangenomen, de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Deze wet treedt op 1 mei 2022 in werking. De Woo 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 voor het merendeel van deze categorieën aan deze verplichting, uitgezonderd de Wob/Woo-verzoeken, onderzoeken en klachten. Ook deze categorieën documenten zullen vanaf 1 mei 2022 actief openbaar moeten worden gemaakt. Daarnaast verplicht de Woo overheden om de informatiehuishouding op orde te brengen.

De verwachting is wel dat met het op orde krijgen van de digitale informatiehuishouding van de overheid nog een aanzienlijke doorlooptijd zal zijn gemoeid. 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.

De BSGR gaat in de komende jaren bezien in hoeverre één en ander kan worden gecombineerd met een definitieve overstap van zowel een fysiek als digitaal archief naar nog slechts digitale archivering van documenten.

Inmiddels ligt er ook op Europees niveau een voorstel voor een verordening voor Gegevensbeheer, de zogenaamde Data Governance Act. Dit vormt een onderdeel van een groter strategisch beleidsplan om de Europese Unie (EU) een concurrentievoordeel te geven in een steeds verdergaande datagedreven samenleving en tegelijkertijd de welvaart en het welzijn in Europa te vergroten. Bezien zal moeten worden wat de impact van deze Europese wetgeving gaat worden op de huidige nationale wetgeving op het gebied van gegevensbeheer en wat daarvan voor de BSGR de gevolgen zijn.

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. Meer specifiek hebben daarnaast de belastingkantoren SVHW, RBG en BSGR aangegeven meer met elkaar te willen gaan samenwerken op ICT gebied. Van elkaars kennis en kunde kan dan breder worden gebruik gemaakt.

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.

Twee belangrijke ontwikkelingen staan hierin centraal: De doorontwikkeling van een aantal basisregistraties naar een samenhangende objectenregistratie en "common ground". Duidelijk is dat hiervoor forse inspanningen en ICT investeringen benodigd zijn.

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. Het huidige waarderingspakket van de BSGR biedt deze technieken nog onvoldoende. In 2022 zal onderzocht worden of de strategische ontwikkeling van het huidige waarderingspakket in de nabije toekomst gaat voldoen aan de noodzakelijke ontwikkelingen.

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 de belastingapplicaties in 2023 als SaaS oplossing via de Cloud worden aangeboden.

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 tussen belastingkantoren onderling om ervoor te zorgen dat we onze processen op elkaar afstemmen en meesturend zijn in de ontwikkeling

van deze standaardsoftware. Insteek daarbij is dat door belastingkantoren ontwikkelde scripting zoveel als mogelijk in de standaardsoftware wordt ingebouwd.

De verwachting is wel 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.

In voorkomende gevallen kan er gebruik worden gemaakt van maatwerk API's. De kosten die dit met zich meebrengt zullen dan worden doorbelast aan de opdrachtgever.

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). De BSGR beoogt de huidige tekst van de DVO komend jaar met haar deelnemers door te spreken, zodat een eventuele wijziging in de nu vastgelegde afspraken in 2023 zou kunnen worden geëffectueerd.

Daarnaast wordt ook nog in andere regelingen, zoals het Besluit gegevensverstrekking, invulling gegeven aan de dienstverlening naar de deelnemers. De hierin vastgelegde gegevensleveringen zijn afgelopen jaar aan de deelnemers ter evaluatie voorgelegd. Dit heeft niet geleid tot enige aanpassing in het Besluit. In de praktijk is naderhand wel gebleken dat er zich toch mogelijk situaties kunnen voordoen waarbij het ruimer delen van bij de BSGR beschikbare gegevens werkzaamheden voor beide partijen kunnen vereenvoudigen. Komend jaar zal dit dan ook nog nader met de deelnemers worden besproken.

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.

Het bestuur heeft in 2020 besloten om met ingang van 2022 het maximale grensbedrag waarbij gebruik mag worden gemaakt van het maximum aantal betaaltermijnen (acht) bij automatische incasso te verhogen van € 5.000,- naar € 10.000. De deelnemers hebben hun belastingverordeningen hierop ook aangepast. Het bestuur heeft echter wel besloten om het maximum aantal betaaltermijnen bij automatische incasso nog ongewijzigd te laten.

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 is de BSGR bijvoorbeeld 'aangehaakt' bij initiatieven om te voorkomen dat bij inwoners de schuldenlast verder oploopt (Vroegsignalering) en gaat hiertoe sociale wijkteams van de aan de BSGR deelnemende gemeenten inzage geven in de openstaande belastingsschulden inzake individuele dossiers. In het 1^e kwartaal van 2022 wordt hiertoe de digitale toegang tot individuele dossiers daadwerkelijk beschikbaar gesteld.

Alhoewel de BSGR continu zal blijven zoeken naar mogelijkheden om haar dienstverlening te verbeteren, wordt hierbij wel uitdrukkelijk de kanttekening geplaatst dat bij eventuele taakstellingen in de komende jaren het juist de dienstverlening zal zijn die 'geraakt' wordt.

Dit wordt veroorzaakt doordat de BSGR voornamelijk wettelijke taken uitvoert waarop, gezien het al zeer lage kostenniveau van de BSGR en de steeds verder toenemende druk van strengere wettelijke eisen o.a. op het gebied van aanbesteding, archivering, ict, privacy en verantwoording, niet verder kan worden bezuinigd.

Overigens kan ook de huidige zeer krappe arbeidsmarkt gevolgen hebben voor de dienstverlening.

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.

Op 25 februari 2021 heeft de minister van Infrastructuur en Waterstaat het voorstel voor aanpassing van het belastingstelsel naar de Tweede Kamer gestuurd.

De watersysteemheffing zorgt voor de middelen voor waterveiligheid en 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 wetwijziging kan het mogelijk nog tot 2025 duren voordat het nieuwe stelsel in werking treedt.

Belastingshuif naar gemeenten weer op de agenda

Gemeenten krijgen mogelijk een groter eigen belastinggebied. In het op 15 december 2021 gepresenteerde coalitieakkoord staat dat het nieuwe kabinet de mogelijkheid daarvoor als optie bekijkt.

Dat gebeurt dan in het kader van de uitwerking van een nieuwe financieringssystematiek voor gemeenten en provincies. Die nieuwe bekostiging om tot een stabielere financiering van gemeenten en provincies te komen, is gepland voor de periode na 2025 en kan daarmee samen gaan lopen met de wijzigingen in de waterschapsheffingen.

Naast het mogelijk ruimere eigen gemeentelijk belastinggebied, worden in de beschouwing ook alternatieven voor de onroerende zaakbelasting (ozb) betrokken. In de kabinetsperiode 2021-2025 zal de financiering van de medeoverheden grotendeels volgens het coalitieakkoord worden vormgegeven via de bestaande systematiek: samen de trap op, samen de trap af.

Basisregistraties: een update

Lag in voorgaande jaren de nadruk op de invoering en implementatie van een aantal basisregistraties, waaronder het Handelsregister en de LV WOZ, 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.

Het informatiemodel van de LV WOZ is aan vernieuwing toe. (Basis)registraties moeten beter op elkaar afgestemd worden. Onder leiding van de waarderingskamer en de VNG gaat gewerkt worden aan een nieuw informatiemodel, de IMWOZ. De IMWOZ zal onderdeel uit gaan maken van het metamodel voor informatiemodellen (MIM).

De basisregistratie Kadaster BRK 1.0 zal voor de bulkprocessen 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 levering 2.0. Uiterlijk eerste kwartaal 2023 zal deze geïmplementeerd dienen te zijn in de organisatie. Het nu gebruik gaan maken van een API oplossing wordt als te risicovol gezien voor de continuïteit van de belastingprocessen.

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 te kunnen blijven volgen.

In ieder geval zullen door de complexiteit van het stelsel de kosten, in tegenstelling tot eerdere verwachtingen, op gaan lopen. Dat geldt niet alleen voor de kosten voor personeel, maar zeker ook voor de kosten van goed werkende software en beveiliging van gegevens.

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 via een SaaS-oplossing beschikbaar te stellen. Per 1 januari 2022 is inmiddels een klein gedeelte op deze wijze operationeel voor lokale heffingen.

Dit heeft wel de nodige consequenties, zowel voor de variaties van de 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 per organisatie 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 dan wel ingehuurd applicatiebeheer kan worden ingeperkt. Het overgrote deel van de werkzaamheden vindt dan immers plaats bij de leverancier.

Per 2022 heeft BSGR geen eigen applicatiebeheerders meer in dienst. De hierdoor ontstane vacatureruimte wordt door BSGR nu ingevuld door externen, waaronder inhuurcapaciteit van Centric zelf. Met dit laatste wordt beoogd de overgang naar de SaaS uiteindelijk makkelijker te laten plaatsvinden.

Door krapte op de arbeidsmarkt kan ook inhuur slechts (te) beperkt worden ingezet. Door het opleiden van eigen personeel voor de meer eenvoudige beheerwerkzaamheden per lijnafdeling wordt de resterende vacatureruimte zo veel mogelijk ingevuld.

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, iets wat de BSGR als niet haalbaar beschouwt.

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 aan geven. 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 in werking getreden. De vereenvoudiging berekening beslagvrije voet bij loon-/uitkeringsbeslag is de grootste aanpassing, aangezien deze berekening opnieuw dient te worden gemaakt voor alle invorderingsdossiers die in deze beslagfase verkeren (loon-/uitkerings-beslag).

De implementatie van vroegsignalering bij de gemeenten gaat ondanks capaciteitsproblemen bij veel gemeenten door. De BSGR wil de sociale wijkteams van de deelnemende gemeenten toegang verlenen tot haar systeem zodat deze hier hun informatie van hun eigen inwoners kunnen opvragen, in plaats van dat dit in verband met de AVG-regels individueel dient te gebeuren. Deze toegang wordt nu begin 2022 gerealiseerd in verband met een eerdere vertraging. De sociale dienst kan dan met belangrijke organisaties zoals woningbouwverenigingen, zorgverzekeraars, energieleveranciers, 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. Gemeentelijke heffingen mogen wettelijk geen deel uitmaken van vroegsignalering, en afspraken over de invordering van gemeentelijke heffingen mogen niet door het sociale wijkteam gemaakt worden.

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 steeds verder terugloopt, blijft dit een contact- en betaalmogelijkheid voor burgers die gewaardeerd wordt. De baliefunctie boet daarmee wel steeds verder aan belang in. Gelijk de acceptgirokaart kan de vraag gesteld worden of de balie op de langere termijn nog in een behoefte voorziet.

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 wordt hier meer en meer op ingezet, waarbij op resultaat gestuurd wordt.

- **Kinderopvangtoeslagaffaire**

In 2021 heeft de BSGR een start gemaakt met de Verzamelwet hersteloperatie Toeslagen. Dit houdt in dat van elke mogelijke gedupeerde van de Toeslagenaffaire in de administratie dient te worden gecontroleerd of er sprake is van openstaande schulden t/m belastingjaar 2020. Deze dienen bij gedupeerden te worden kwijtgescholden. Daarnaast dienen bij gedupeerden eventueel betaalde bedragen in 2021 (en bestemd voor vorderingen t/m belastingjaar 2020) te worden terugbetaald. Omdat gedupeerden zich t/m 2023 kunnen melden bij de Rijksbelastingdienst, zal de BSGR ook de komende jaren maandelijks controles uitvoeren en gedupeerden individueel berichten over de afwikkeling.

Door het Ministerie van Financiën is besloten dat het compensatiebedrag van € 30.000,- 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

Daarnaast ziet de BSGR de volgende ontwikkelingen op zich afkomen:

- Wijziging beroepsprocedure kwijtschelding (artikel 25 Invorderingswet)

Het wetsvoorstel 'Fiscale Vereenvoudigingswet 2017' beoogt de burger betere rechtsbescherming te bieden tegen de beslissing op een verzoek om kwijtschelding en tegen de beslissing op een verzoek om uitstel van betaling.

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.

De implementatie met ingang van 2022 is door vertraging bij de Rijksbelastingdienst vanwege de Hersteloperatie Toeslagaffaire voorlopig wederom uitgesteld. Waarschijnlijk gaat de wijziging in per 2023.

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. In de nieuwe wet 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.

Deze wijziging brengt naast een wettelijke behandeltermijn van 6 weken 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 te 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)

De BSGR is in samenwerking met Centric het kwijtscheldingsproces wel al zodanig aan het herinrichten dat al zo veel mogelijk gewerkt kan gaan worden conform de genoemde behandeltermijn.

- 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 zal overgaan naar de cloudversie van het belastingpakket, zullen alle scripts die momenteel worden gebruikt ter efficiency en/of controle van de huidige processen, dienen te worden (her)beoordeeld. Bezien wordt of deze in de nieuwe cloudversie kunnen dan wel moeten 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 (automatiserings)aanpassingen in het proces dienen plaats te vinden, maar zou ook mogelijk formatieve consequenties kunnen hebben.

Een tegengeluid in deze ontwikkeling rondom kwijtschelding is juist 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 voor de burger 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. Vanaf april 2021 is het enerzijds makkelijker geworden voor deurwaarders om 'administratief' beslag te leggen op een auto, maar 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 wordt 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.

Een andere laatste actie kan zijn, in het geval van eigendom, 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, dan wel de schuld wordt verrekend met de verkoopsom.

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 is steeds meer aan het verdwijnen. De vrijkomende capaciteit wordt 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 2025 binnen het belastingdomein te verwachten zijn. Daarnaast wordt 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. In welke mate deze ontwikkelingen worden beïnvloed door mogelijke alternatieven voor de OZB zoals in het regeerakkoord genoemd, is nog onduidelijk.

Op basis van de huidige inzichten zal de WOZ-uitvoering steeds meer verweven raken met de bijhouding en kwaliteitszorg van geo-basisregistraties en daarmee integratie van werkzaamheden en/of toenemende samenwerking. De komende jaren zal nadrukkelijk ingezet (moeten) gaan worden op betere en verder geïntegreerde vastgoed-gerelateerde basisregistraties: samenwerking en ook met name 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.

Voor het maatschappelijk draagvlak en het vergroten van vertrouwen in de WOZ-gegevens en de -waarden is het van belang dat de WOZ-uitvoering, zowel op het vlak van gegevensbeheer als WOZ-taxaties, mee blijft ontwikkelen met maatschappelijke en technische ontwikkelingen. Met het hoge digitaliseringstempo zal de komende periode steeds meer gestuurd worden op het standaardiseren van processen en verminderen van complexiteit. Door gebruik te gaan maken van SAAS-oplossingen kunnen in de toekomst vernieuwingen eenvoudiger en sneller worden doorgevoerd tegen een lagere prijs-kwaliteitverhouding.

Tussen 2023 en 2026 zullen 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 omvang aantal WOZ-objecten

De omvang van de arealuitbreiding zal de komende jaren in kaart gebracht blijven worden. De toename van het totaal aantal WOZ-objecten voor de aankomende jaren lijkt zich op basis van publicaties per gemeente zeer gevarieerd te gaan ontwikkelen. Zeker wanneer, als gevolg van mogelijke grootschalige(re) leegstand van winkel- en kantoorruimten, er meer transitieprojecten richting woningbouw zullen gaan plaatsvinden.

- Samenhangende Objecten Registratie (SOR)

Binnen het interbestuurlijk samenwerkingsverband Dis Geo (doorontwikkeling in samenwerking met geo-informatie) werken verschillende partijen nu samen aan het ontwerp van de SOR waarbij op dit moment de eerste voorzichtige resultaten beschikbaar komen. Zo is er een eerste versie van het conceptueel model waarin de inhoud van de beoogde registratie is beschreven en is er een schetsontwerp beleidsvisie voor de SOR opgesteld. De randvoorwaarden, waaronder de organisatie van de SOR, de rollen en verantwoordelijkheden van partijen (waaronder de samenwerkingsverbanden), de governance en de financiering, zullen de komende jaren verder uitgewerkt worden door o.a. het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK), het Kadaster, de Waarderingskamer en de VNG. De tijdshorizon voor het totale traject ligt voorlopig richting 2025.

Op welke wijze de WOZ hiervan (niet integraal maar op elementniveau) onderdeel zal gaan uitmaken blijft nog onzeker. Daar waar belastingorganisaties betrokken zijn bij de bijhouding van onderdelen die in de SOR betrokken worden, zal voorafgaand al de samenwerking met collega's buiten de eigen organisatie gezocht moeten worden om op inhoud de gegevens in lijn te brengen en/of te houden. De uitvoering van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' vormt hierin een mooi vertrekpunt en een mooie uitdaging richting de toekomst om de bereikte uniformiteit op onderdelen te continueren.

Specifiek voor de BSGR en de deelnemende gemeenten zal het opgestelde beheerplan BAG-WOZ aankomend jaar verdere invulling moeten gaan krijgen en 'meer volwassen' moeten gaan worden. De inzet van (gezamenlijke) techniek is wenselijk om te waarborgen dat er nauwelijks verschillen op het gebied van de gebruiksoppervlakte zijn/ontstaan (tenzij deze verklaarbaar zijn door afwijkende wettelijke regelgeving). In haar advies over kwaliteit en kwaliteitszorg van geo-registraties (d.d. 25 juni 2021) vraagt de Waarderingskamer nadrukkelijk, naast een breed bestuurlijk overleg (met de bewindslieden) over deze ontwikkelingen, ook aandacht voor de financiering van een integrale aanpak en inhoudelijke doorontwikkeling en structurering van het stelsel van geo-basisregistraties.

- **Nieuw informatiemodel voor de WOZ**

Vanuit de Waarderingskamer wordt momenteel een nieuw informatiemodel voor de WOZ voorbereid (IMWOZ) welke de basis moet gaan vormen voor de specificaties van de inhoud van de Basisregistratie WOZ, de Landelijke Voorziening WOZ en verdere registraties die gemeenten en samenwerkingsverbanden voeren voor de uitvoering van de Wet WOZ. De belangrijkste wijzigingen die voor de komende periode naar voren zullen worden gebracht zijn:

- Andere modellering van gegevens van belanghebbenden: alleen natuurlijke personen of niet-natuurlijke personen kunnen in de nieuwe situatie belanghebbende zijn waardoor minder synchronisatieproblemen optreden (aangevuld met meer flexibiliteit voor aanvullende tenaamstelling);
- Landelijke uniformering typering WOZ-objecten en WOZ-deelobjecten (mede ter voorbereiding op de SOR)
- Afzonderlijk vastleggen van fysieke en taxatiekenmerken (mede ter voorbereiding op de SOR)
- IMWOZ als stap richting Common Ground: gegevensbestanden worden losgemaakt van functionele applicaties zodat diverse functionele applicaties gebruik kunnen maken van dezelfde gegevensbestanden en hier ook in of op kunnen muteren. (StUF-)XML berichten worden op den duur vervangen door API-specificaties. Voor het muteren en massaal onttrekken van gegevens blijven nog wel StUF-XML berichten gedefinieerd (StUF WOZ 3.20).

Op korte(re) termijn is de doelstelling het bereiken van doelmatigere WOZ uitvoering en 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-domein kan gedacht worden aan het permanent 'openzetten' van objectgegevens. Door de vele lopende ontwikkelingen, de toegenomen werkdruk door, met name (NCNP)bezwaren en de uitdagende arbeidsmarkt zal deze ontwikkeling waarschijnlijk op korte(re) termijn slechts beperkt tot uitvoering kunnen worden gebracht; controle en analyse door de medewerkers (ook in verband met synchroon houden van koppelingen tussen basisregistraties) blijft immers noodzakelijk.

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

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. Voor ons huidige taxatiemodel, met name op het gebied van de woningen, zal innovatie en aanvullende ontwikkeling richting integratie met Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning (ML) wenselijk zijn. Deze nieuwe generatie taxatiemodellen kunnen flexibeler gebruik maken van verschillende vormen van informatie en (open) data. Dit maakt dat er voor de taxateurs, met name voor de Specialist Taxaties, steeds meer nadruk komt te liggen op hoogwaardige analyse-skills en inrichten, verfijnen alsmede kalibreren van moderne modellen. De ontwikkelingen en mogelijkheden zullen in de komende jaren nauwlettend gevolgd worden; in 2022 zal onderzocht worden of de strategische ontwikkeling van het Waarderingspakket van Centric in de nabije toekomst gaat voldoen aan de noodzakelijke ontwikkelingen.

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/blijven.

- Taxatieverslagen nieuwe stijl en Verantwoordingsdocumenten

Het huidige taxatieverslag dat wordt gebruikt om WOZ-waarden te onderbouwen is de afgelopen 25 jaar weinig in ontwikkeling geweest. Als gevolg van uitspraken van de Hoge Raad betreffende 'op de zaak betrekking hebbende stukken' heeft de Waarderingskamer samen met gemeenten en samenwerkingsverbanden gewerkt aan een vernieuwd taxatieverslag waarmee vanaf 2022 bij een aantal gemeenten 'gepilot' zal worden. Deze moderne versie van het taxatieverslag zou, meer beeldend en met meer kwantitatieve informatie, inzicht moeten geven in de wijze waarop en de uitgangspunten waaronder de taxatie tot stand is gekomen. Tevens is er samen met de Waarderingskamer, de VNG, de LVLB en WOZ-dienstverleners gewerkt aan een (jaarlijks) 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. Deze zullen de komende jaren moeten worden opgesteld en geactualiseerd. Een combinatie van deze twee documenten zou een (juridische maar ook begrijpelijke en transparante) onderbouwing van de WOZ-waarde moeten gaan vormen.

- 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. De exacte impact voor de toekomst hangt af van de evaluatie van het WOZ-waardeloket (2023) voor woningen en de wijze waarop de waarden van niet-woningen openbaar zouden moeten worden.

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

- Onderzoek bezwaren in relatie tot toegekende kostenvergoeding NCNP-bureaus

Gemeenten hebben jaarlijks, in toenemende mate, hoge kosten aan No-Cure-No-Pay (NCNP) bureaus die namens woningeigenaren bezwaar maken tegen de WOZ-waarde en daarbij aanspraak (kunnen) maken op een vergoeding van proceskosten in verband met de gevoerde bezwaar- en beroepsprocedures. In opdracht van de Minister voor Rechtsbescherming is een onderzoeksopdracht gegeven aan het WODC welk rapport in februari 2021 naar de Tweede Kamer is gestuurd. Conclusies uit dit onderzoek waren dat de regelgeving rondom de WOZ-waardering de slagingskans van bezwaren en beroepen groot maakt en dat er sprake is van een verdienmodel (edoch zonder bewijs van misstanden in de werkwijze van NCNP-bureaus). Aangezien niet op alle onderzoeksvragen een eenduidig antwoord werd gegeven, heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een vervolgoopdracht gegeven om te achterhalen of het huidige systeem van proceskostenvergoedingen bedrijven prikkelt om zoveel mogelijk

bezwaren in te dienen. Het rapport is in november 2021 opgeleverd en trekt als belangrijkste conclusie dat, als gevolg van de enorme vlucht van automatiseringsmogelijkheden (en daarbij standaardteksten), de forfaitaire vergoedingen en de vergoedingsstructuur niet meer aan lijken te sluiten bij de uitgangspunten voor de vergoeding zoals deze in het Besluit proceskosten Bestuursrecht (Bbp) uit 1995 is vastgelegd. Daarnaast concludeert zij dat de huidige vergoedingsstructuur een bedrijfsmodel in de hand lijkt te werken waarbij de hoeveelheid in te dienen bezwaren zwaarder weegt dan de kwaliteit van de ingediende bezwaren en waarbij (zeer) beperkte inspanning veelal leidt tot forse kostenvergoedingen.

Een (te) groot aantal bezwaren heeft additioneel voor de uitvoeringsorganisaties als gevolg dat dit procesonderdeel een (te) groot beslag legt op de beschikbare tijd, er op deze wijze minder tijd 'overblijft' voor andere procesonderdelen en op den duur het risico van een negatieve spiraal ontstaat.

De politieke keuzes die op basis van bovengenoemde uitkomsten worden gemaakt, zullen een prominente factor zijn in de toekomstige kostenontwikkeling voor de uitvoering van het WOZ-proces; een mogelijke wijziging in de OZB heffing waarover in het regeerakkoord gesproken wordt, kan daarnaast alles bepalend worden.

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 wederom in 2021 een formatie onderzoek uitgevoerd uitgaande van de bestaande workload. De wijzigingen t.o.v. 2020 zijn beperkt. Of dit ook voor de komende jaren gaat gelden is dan ook maar zeer de vraag.

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

De autonome areaalontwikkeling 2021-2022 is beperkt. Eénmaal in de drie jaar brengt de BSGR de ontwikkelingen qua areaal in kaart en vraagt hiervoor additionele middelen aan. Dit betekent dat de vertaling van de areaalontwikkeling tot 1 januari 2023 in de kadernota 2024 en begroting 2024 meegenomen zal worden.

Voor wat betreft de koepelvrijstelling zijn er geen nieuwe ontwikkelingen te melden. Indien deze zich voordoen zullen ter kennis van het bestuur worden gebracht.

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. Door de huidige beperkingen van met name de basisregistraties heeft dit nog niet geleid tot forse efficiëncyslagen. Dat in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt in met name het woz-domein leidt tot een verhoging van de werkdruk aangezien de benodigde functieformatie niet volledig ingevuld kan worden.

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. Het huidige strategische personeelsplan loopt tot en met 2022. Alhoewel er een sterke behoefte is aan een personeelsplanning voor de komende jaren zal deze behoefte mogelijk sterk beïnvloed gaan worden door ontwikkelingen in het belastingdomein zoals bijvoorbeeld een eventuele wijziging in de grondslag van de OZB zoals gememoreerd in het huidige Regeerakkoord. Zodra de contouren van deze ontwikkelingen duidelijk worden zal de BSGR een nieuw strategisch personeelsplan opstellen.

Voor de komende jaren zal in ieder geval 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 jaren derhalve 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:

- Ontwikkelingen in de basisadministraties
- De intrede van Artificial Intelligence
- Het beheren van software applicaties in de cloud.

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.

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 zal A.I. waarschijnlijk een belangrijke rol gaan 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. Uiteraard zal de BSGR dit doen binnen de richtlijnen van vigerende wet- en regelgeving zoals de AVG. Ook 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.

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 voornamelijk dan plaats bij de softwareleverancier zelf. Automatiseringsfuncties gaan plaats maken voor informatiseringsfuncties waarbij de liaisonfunctie met de softwareleverancier centraal staat. Standaard beheertaken zoals het opstarten van "jobs" zullen zoveel mogelijk binnen de lijnafdelingen worden ondergebracht.

De BSGR heeft al enige tijd de wens om met de vakbonden in gesprek te gaan over de totstandkoming van een meer eigentijds Sociaal Statuut. Het huidige Sociaal Statuut is in 2013 vastgesteld en sinds die tijd niet meer geactualiseerd. Gelet op de landelijke weerstand bij de bonden tegen modernisering van bestaande Sociaal Statuten en mede ingegeven door de krapte op te arbeidsmarkt is besloten hier voorlopig van af te zien.

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 nieuwe CAO SGO heeft net als de CAO Gemeenten een looptijd van 1 januari 2021 tot 1 januari 2023.

Naast een cao verhoging van 3,9 % gedurende de looptijd van de cao zijn er daarnaast afspraken gemaakt over de toekenning per 1 januari 2022 van een thuiswerkvergoeding van €2,- netto per thuiswerkdag en over de harmonisatie van het bovenwettelijk verlof. Per 1 januari 2023 hebben medewerkers naar rato van de arbeidsduur recht op 43,2 uur bovenwettelijk verlof op jaarbasis. Voor medewerkers < 60 jaar die nu aanspraak hebben op meer dan 43,2 uur bovenwettelijke verlofuren geldt dat deze bovenwettelijke uren de komende jaren geleidelijk worden afgebouwd naar het maximum toegestane niveau. Voor medewerkers van 60 jaar en ouder geldt (voor zo ver van toepassing) dat zij hun bovenwettelijke verlofuren boven de 43,2 uur behouden.

In het kader van duurzame inzetbaarheid hebben de cao-partijen besloten per 1 januari 2022 de mogelijkheid tot verlofsparen in te voeren. Bovenwettelijk verlof komt niet meer na 5 jaar te vervallen als medewerkers dit verlof inzetten om bijvoorbeeld eerder te stoppen met werken of om een sabbatical in te lassen. De medewerker mag niet meer dan 3600 uur aan bovenwettelijk verlofgoed sparen.

De komende jaren zullen de cao onderhandelingen in het teken staan van de krapte op de arbeidsmarkt. De loonontwikkeling zal de komende jaren gericht zijn op het zijn, maar vooral ook blijven van een aantrekkelijke werkgever voor met name jonge medewerkers. Als gemeenten en samenwerkende gemeentelijke organisaties hun huidige positie als aantrekkelijke werkgever verliezen wordt het mede door de vergijzing extra 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 daarnaast 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 destijds 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 2023 en de meerjarenbegroting 2023-2026 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 2023-2026 zijn de financiële kaderstellingen eind 2021 door de bestuurlijke klankbordgroep vastgesteld. Deze financiële kaderstellingen worden verwerkt in de begroting 2023 voor de begrotingsjaren 2023 tot en met 2026.

Voor de jaren 2023 tot en met 2026 betekent dit het volgende:

- De indexering van de deelnemersbijdrage 2023 ten opzichte van 2022 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) met een gecorrigeerde indexering (2,0+1,7%) 3,7% en prijzen (de Prijs overheidsconsumptie, netto materieel (imoc)) met een gecorrigeerde indexering (1,5%+1,0%) 2,5%.
- De uniforme taakstelling voor de Gemeenschappelijke Regelingen als aandeel in een mogelijk neerwaartse ontwikkeling van het Gemeentefonds in 2023 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 het 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.
- Op de valreep van 2021 is de wijziging Wet Gemeenschappelijke Regelingen (WGR) definitief geworden. Uiterlijk najaar 2022 zullen wij het voorstel voor de P&C cyclus 2023 aan het bestuur van de BSGR voorleggen.

4.2 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.

Nr.	Taakveld	Naam Indicator	Eenheid	Bron	Externe bron
1.	Overhead	Formatie	Fte per 1.000 inwoners (verzorgingsgebied)	Eigen gegevens december 2021	
			0,089		
2.	Overhead	Bezetting	Fte per 1.000 inwoners (verzorgingsgebied)	Eigen gegevens december 2021	
			0,082		
3.	Overhead	Apparaatskosten	Kosten per inwoner (verzorgingsgebied)	Eigen begroting 2022	
			€ 2,40		
4.	Overhead	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Realisatie 2021 tm periode 12	A+O fonds gemeenten 2020
			23,4%		18,0%
5.	Overhead	Overhead	% van totale lasten	Eigen begroting 2022	
			23,0%		
	Overhead	Overheadformatie	% van totale formatie	Eigen begroting 2022	Berenschot (ref. groep uitvoerende publiekrechtelijke organisaties)
			13,7%		23,9%