

Vergadering Algemeen Bestuur

Agenda voor de extra vergadering van het algemeen bestuur van het SaBeWa Zeeland op 13 januari 2023 om 09.30 uur via Teams

1. **Opening en mededelingen**
2. **Bespreekpunten**
 - a. Notitie Versterking organisatie
3. **W.v.t.t.k. en rondvraag**
4. **Sluiting**

Vergadering Algemeen Bestuur

Ingekomen stuk met behandelingsadvies

datum: 9 januari 2023
onderwerp: Uitgaven ter versterking organisatie Sabewa Zeeland
voorstel/advies: Begrotingswijziging 2023
Bijlagen:

Geachte leden van het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland,

Gedurende de afgelopen maanden is door het MT van Sabewa Zeeland geanalyseerd wat in 2023 nodig is om de basis op orde te brengen om:

- de kwaliteit van de aanslagoplegging te verbeteren;
- de proceskostenvergoedingen te verlagen;
- de basis te leggen voor het behalen van vier sterren bij de Waarderingskamer.

Dit alles gaat bijdragen aan het verhogen van de service richting de burger. Het realiseren van deze doelen zal in 2023 een extra bijdrage vergen van € 782.856,-. Van dit totaalbedrag betreft € 630.956,- incidentele kosten, terwijl € 151.900,- door zal werken naar de volgende jaren. In het vervolg van dit voorstel zal de achtergrond van de drie genoemde doelen geschetst worden en zal benoemd worden wat er moet gebeuren om deze doelen te kunnen behalen.

Volgens de primaire begroting 2023 bedraagt de totale deelnemersbijdrage € 6.233.336,-. De begroting voor 2023 is in het voorjaar 2022 opgesteld en door het AB vastgesteld in juni 2022. In december 2022 is er een begrotingswijziging voor 2022 vastgesteld door het AB. Zoals bij deze begrotingswijziging toegelicht, heeft deze een structurele doorwerking van € 119.000,- naar 2023. Verder wordt er rekening gehouden met een loonstijging van 8% in 2023.

Bovengenoemde ontwikkelingen (doorwerking begrotingswijziging 2022, stijging loonkosten door nieuwe CAO, extra uitgaven om gestelde doelen in de toekomst te kunnen behalen en hogere niet compensabele BTW als gevolg van deze extra uitgaven) zouden leiden tot een totale deelnemersbijdrage in 2023 van € 7.452.301,-, een verhoging van **€ 1.218.965,-**. Dit bedrag is dus als volgt opgebouwd:

	Bedrag
Incidentele kosten versterking organisatie	€ 630.956
Structurele kosten versterking organisatie	€ 151.900
Structurele kosten doorwerking begrotingswijziging 2022	€ 119.000
Structurele kosten stijging personeelslasten	€ 269.139
Incidenteel hogere niet compensabele BTW	€ 33.579
Structureel hogere niet compensabele BTW	€ 14.391
	€ 1.218.965

Huidige situatie

Kwetsbaarheid organisatie

In 2022 hebben vijf personen de organisatie verlaten waarbij de daardoor ontstane vacatures niet ingevuld konden worden. Uit de analyse van vertrokken personen 2019-2022 blijkt dat de vertrekredenen van medewerkers divers zijn, maar valt op dat o.a. de repeterende administratieve aard van de werkzaamheden en beperkte tijd voor kwaliteitszorg en controles een belangrijke vertrekreden zijn. Ook het medewerkertevredenheidsonderzoek uit 2021 geeft een dergelijk beeld. Medewerkersprofielen van Sabewa Zeeland zijn regelmatig vaktechnisch van aard. Waar ervaren medewerkers vertrekken is het lastig om deze te vervangen met kandidaten van een vergelijkbaar niveau. Mede door ontstane krapte op de arbeidsmarkt is het lastig om de vacatures in te vullen. Bijvoorbeeld voor informatieadviseur, functioneel beheerder, taxateur of BAG medewerker. De inwerktijd van nieuwe medewerkers is lang omdat het om vaktechnische kennis en ervaring gaat, hetgeen ook tijd vergt. Hierdoor ontstaan extra achterstanden in de reguliere werkzaamheden. Werkzaamheden van enkele openstaande vacatures zijn tijdelijk opgevangen door externe inhuur. Echter is externe inhuur circa twee keer zo duur waardoor budgetten worden overschreden. Verder zijn er twee medewerkers langdurig ziek met weinig zicht op herstel. Deze medewerkers worden al ruim een jaar niet vervangen. Eén en ander leidt ertoe dat de organisatie op dit moment kwetsbaar is en vraagt om versterking.

Achterstanden

Door de krappe personeelsbezetting, zijn er momenteel achterstanden bij alle kernprocessen. Bij het Waarderen-proces zijn deze achterstanden o.a. ontstaan door het toenemende aantal WOZ-bezwaarschriften en grote (jaarlijkse) projecten zoals het project Gebruiksoppervlakte. Daardoor is in 2021 en 2022 de WOZ-tijdlijn niet gehaald. Door de verplichting om vanaf 2022 te taxeren op gebruiksoppervlakte zijn de werkzaamheden complexer geworden waardoor bepaalde werkzaamheden meer tijd kosten. Het taxeren op gebruikersoppervlakte is ook één van de factoren die tot meer WOZ-bezwaarschriften heeft geleid. Verder zien we dat de prijsontwikkelingen op de huizenmarkt bijdragen aan een toename van het aantal bezwaren. De goede PR-machine van NCNP-bureaus zijn hier mede debet aan en hun handelwijze leidt tot achterstanden.

De achterstanden op het Heffen-proces hebben tot gevolg gehad dat aanslagen later zijn opgelegd dan gepland en er zeer beperkt tijd is voor kwaliteitscontroles, hetgeen leidt tot meer foutieve aanslagen, meer klachten en bezwaarschriften. Mogelijk leidt dit ook tot minder belastingopbrengsten voor de deelnemers.

Datakwaliteit onvoldoende

Sinds de start van Sabewa Zeeland is er een probleem met één van de bronbestanden, de Makelaar. Hierdoor verloopt de verwerking van data niet optimaal, hetgeen kan leiden tot foutieve aanslagen, meer klachten en bezwaarschriften en daardoor tot meer contacten met (ontevreden) burgers. Daarbij speelt mee dat voor een succesvol aanbestedingstraject de kwaliteit van de data wel optimaal dient te zijn. Het migreren naar een nieuw softwarepakket is anders niet goed mogelijk. Een succesvol aanbestedingstraject in de toekomst kan mogelijk leiden tot een besparing op de automatiseringskosten.

Waarderingsproces

In 2022 heeft de Waarderingskamer geoordeeld dat de uitvoering van de Wet WOZ door Sabewa Zeeland voldoende is (drie sterren). Bij de meeste onderwerpen voldoet Sabewa Zeeland aan de geldende eisen. Er zijn echter een aantal onderwerpen die verbeterd moeten worden om in de toekomst als goed (vier sterren) beoordeeld te kunnen worden.

Het definitieve rapport van de waarderingskamer geeft aan:

Borgingsmaatregelen dienen explicieter gemaakt te worden. Deze dienen een plaats te krijgen in de sturing en beheersing van de organisatie. Kwaliteitscontroles worden volgens de Waarderingskamer nu niet volledig uitgevoerd. De Woz is nog niet voldoende afgestemd op de BAG. Ook worden de bezwaarschriften nog niet tijdig afgehandeld.

Het gaat dus met name om het bijhouden van de secundaire objectkenmerken en het uitvoeren van kwaliteitscontroles op de bijhouding, juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. De interne controlemaatregelen dienen aangescherpt te worden en geborgd te worden.

Proceskostenvergoedingen

De stijgende lijn in het aantal ingediende WOZ-bezwaarschriften door No-Cure-No-Pay (NCNP) bureaus zorgt voor een steeds verder oplopende stijging van de proceskostenvergoedingen.

In de voorgaande jaren zijn de volgende bedragen aan proceskostenvergoeding betaald:

Jaar	Uitgekeerde proceskostenvergoedingen
2014	€ 83.824,25
2015	€ 112.812,22
2016	€ 112.447,55
2017	€ 134.873,79
2018	€ 177.080,86
2019	€ 149.290,22
2020	€ 309.533,45
2021	€ 301.773,52
2022	€ 345.000,00

(*let op: voor 2022 betreft het een geraamd bedrag)

De stijging van het aantal ingediende WOZ-bezwaarschriften heeft ook gevolgen voor de werkzaamheden binnen het Waarderen-proces. Doordat er meer tijd besteed dient te worden aan het afhandelen van bezwaarschriften door de taxateurs, kan er minder tijd besteed worden aan kwaliteitszorg en gaat dit mogelijk ook ten koste van meer belastingopbrengsten voor de deelnemers.

Wat gaan we er aan doen

Uit de analyse van het MT over wat zij nodig achten om in 2023 de kwaliteit van de aanslagoplegging te verbeteren, de proceskostenvergoedingen te verlagen en de vier sterren van de Waarderingskamer te behalen, en op deze manier de service naar de burger te verhogen, zijn onderstaand de gewenste acties benoemd.

Kwetsbaarheid organisatie verminderen

- Voor de openstaande vacature van Functioneel Beheerder op het Heffen-proces zal voor een half jaar een externe medewerker ingehuurd worden. Deze werkzaamheden blijven dan geborgd binnen de organisatie en tijdens deze periode kan deze externe medewerker een interne medewerker opleiden die naar deze functie door kan stromen.
- Er zullen drie vacatures open gezet worden voor administratieve functies op de processen Heffen, Innen en Waarderen. De overige medewerkers worden hierdoor ontlast waardoor er meer tijd besteed kan worden aan kwaliteitszorg.
- Er zal geïnvesteerd worden in automatisering van de processen. Repeterende werkzaamheden van de medewerkers worden gerobotiseerd. Dit komt het werkplezier van de medewerkers ten goede en dient op termijn ruimte te geven voor meer kwaliteitscontroles en daardoor mogelijk meer belastingopbrengsten.
- Er zal geïnvesteerd worden in kennisverbreding onder de medewerkers binnen het proces Heffen.
- Om de openstaande vacatures in te kunnen vullen zal er geïnvesteerd worden in werving en selectie.

Achterstanden wegwerken

- De achterstanden op het gebied van Waarderen en Heffen zullen weggewerkt worden door externe inhuur van medewerkers. Het wegwerken van deze achterstanden is een voorwaarde om tot een tijdige aanslagoplegging te komen.

Verbeteren datakwaliteit

- Om de datakwaliteit te verbeteren wordt het project "Data op orde" opgestart. Het projectteam hiervoor zal bestaan uit medewerkers van Sabewa Zeeland aangestuurd door een externe projectleider. Doordat het project door eigen medewerkers wordt uitgevoerd bestaat de mogelijkheid dat wederom elders in het proces achterstanden ontstaan. Het project zal implementatiekosten voor o.a. software met zich mee brengen. De tijdelijk ingehuurde informatie-adviseur zal extra uren ingezet moeten worden om deel te kunnen nemen aan het project. Als onderdeel van het aanbestedingstraject zal ook van de leverancier van het belastingpakket geëist worden dat zij ondersteunen bij het opschonen.

Waarderingsproces verbeteren richting vier sterren

- Er zal een vacature voor 0,5 fte open gezet worden voor functioneel beheer op het proces Waarderen. Dit is nodig om meer aan data-analyses en kwaliteitszorg te kunnen doen.
- Ten behoeve van kwaliteitszorg zal geïnvesteerd worden in dashboards.
- Er zal verkend worden welke middelen ingezet kunnen worden om bij de burgers navraag te doen over de secundaire objectkenmerken van hun woning. Hierdoor wordt geïnvesteerd in het informele voortraject waardoor ook het aantal bezwaarschriften zal dalen.
- Zoals reeds eerder genoemd zal er een vacature geplaatst worden voor 1 fte administratieve werkzaamheden waardoor de overige medewerkers zich meer op kwaliteitszorg kunnen richten.

Beperken proceskostenvergoedingen

- Er zal geïnvesteerd worden in een WOZ-calculator voor op de website.
- Er zal geïnvesteerd worden in communicatiemiddelen om burgers beter te informeren.
- Burgers die vorig jaar een bezwaarschrift hebben ingediend via een NCNP-bureau zullen worden aangeschreven.
- Er zal geïnvesteerd worden in automatisering van het bezwaar- en beroep proces door middel van robotisering. Hierdoor kan er meer ingezet worden op het informele traject en kunnen bezwaarschriften voorkomen worden.
- Zoals hiervoor reeds genoemd zal het investeren in het opvragen van secundaire objectkenmerken ook leiden tot minder bezwaarschriften.

Samenvatting

In 2023 is het volgende nodig om de basis op orde te brengen om de kwaliteit van de aanslagoplegging te verbeteren, de proceskostenvergoedingen te verminderen en vier sterren vanuit de Waarderingskamer te behalen en hiermee het serviceniveau richting de burger te kunnen verhogen:

- Vacatures openstellen boven formatie ruimte;
- Externe krachten inhuren;
- Interne medewerkers opleiden en laten doorstromen;
- Meer tijd en focus creëren voor kwaliteitszorg en procesbeheersing;
- Investeren in automatisering en robotisering;
- Kwaliteitszorg uitvoeren;
- Kennis verbreden medewerkers;
- Oplossingen voor verlagen proceskostenvergoedingen.

Een goede aanslagoplegging zorgt voor minder bezwaren, klachten, telefoon en mailverkeer. Hierdoor zal de tevredenheid van de burger toenemen en er meer ruimte ontstaan voor kwaliteitszorg en controles. Hetgeen weer leidt tot verdere optimalisatie.

Hiervoor is € 782.856,- nodig (€ 630.956,- incidentele kosten en € 151.900,- structureel).

In hoofdlijnen wordt de investering als volgt opgebouwd.

Doelen	Kernproblemen	Wat gaan we doen	Wat kost het in 2023
Aanslagoplegging tijdig, volledig en juist	Kwetsbaarheid organisatie en achterstanden	Inhuur externe medewerkers	€ 315.456
Proceskostenvergoedingen verlagen naar € 250.000,0 in 2024		Uitbreiding met 2,89 fte voor administratieve functies	€ 131.900
Beoordeling waarderingsproces met vier sterren door WAKA in 2024	Datakwaliteit onvoldoende	Project Data op Orde	€ 198.000
	Onvoldoende tijd voor kwaliteitszorg	Uitbreiding met 0,5 fte voor data-analyse en kwaliteitscontroles	€ 22.500
	Onvoldoende tijd voor informeel voortraject Waarderen	Dashboards voor kwaliteitszorg	€ 15.000
		Communicatiemiddelen om burgers beter te informeren.	€ 30.000
		Verkennen middelen voor opvragen secundaire objectkenmerken	€ 15.000
		WOZ-calculator op website	€ 5.000
		Robotiseren proces bezwaar en beroep	€ 50.000
			€ 782.856

Meerjarenperspectief

In de begroting 2024 en meerjarenbegroting 2025-2017 zal het meerjarenperspectief tot uitdrukking worden gebracht. Het zal dan wel al lastig zijn om het effect van de automatisering en robotisering door te rekenen. De verwachting is dat de extra uitgaven in 2023 leiden tot lagere uitgaven in de toekomst wegens lagere proceskostenvergoedingen en uitstromend personeel dat wegens automatisering/robotisering en minder klachten/bezwaren niet vervangen hoeft te worden.

De begroting voor 2024 zal in het voorjaar van 2023 opgesteld worden. In deze begroting zal dan ten opzichte van de huidige begroting 2023 rekening gehouden moeten worden met de structurele doorwerking van de begrotingswijziging 2022 ad € 119.000,-, de structurele extra uitgaven ad € 151.900,- ter versterking van de organisatie en hogere loonkosten ad € 270.000,- als gevolg van CAO-wijzigingen. De genoemde incidentele kosten ad € 630.956,- zijn 2024 en volgende jaren niet van toepassing.

Het totaalbeeld is dan als volgt:

(bedragen * € 1.000,-)	Gewijzigde Begroting 2022			Begroting 2023			Gewijzigde begroting 2023			Raming 2024		
	lasten	batens	saldo	lasten	batens	saldo	lasten	batens	saldo	lasten	batens	saldo
Programma waarderen	€ 2.537	€ -	€ -2.537	€ 2.335	€ -	€ -2.335	€ 2.939	€ -	€ -2.939	€ 2.531	€ -	€ -2.531
Programma heffen	€ 1.559	€ -	€ -1.559	€ 1.478	€ -	€ -1.478	€ 1.752	€ -	€ -1.752	€ 1.628	€ -	€ -1.628
Programma innen	€ 1.304	€ 55	€ -1.249	€ 1.233	€ 56	€ -1.177	€ 1.458	€ 56	€ -1.402	€ 1.362	€ 56	€ -1.306
Algemene dekkingsmiddelen	€ 141	€ 6.492	€ 6.351	€ 112	€ 6.233	€ 6.121	€ 160	€ 7.452	€ 7.292	€ 126	€ 6.790	€ 6.664
Overhead	€ 1.089	€ -	€ -1.089	€ 1.121	€ -	€ -1.121	€ 1.189	€ -0	€ -1.189	€ 1.189	€ -	€ -1.189
Vennootschapsbelasting	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onvoorzien	€ 10	€ -	€ -10	€ 10	€ -	€ -10	€ 10	€ -	€ -10	€ 10	€ -	€ -10
Saldo baten en lasten	€ 6.641	€ 6.547	€ -94	€ 6.289	€ 6.289	€ -	€ 7.509	€ 7.509	€ 0	€ 6.847	€ 6.847	€ -
<i>Mutaties reserves per programma</i>			€ -									
Programma waarderen	€ -	€ 49	€ 49	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Programma heffen	€ -	€ 25	€ 25	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Programma innen	€ -	€ 19	€ 19	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Gerealiseerd resultaat	€ -	€ 94	€ 94	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Geraamd resultaat	€ 6.641	€ 6.641	€ 0	€ 6.289	€ 6.289	€ -0	€ 7.509	€ 7.509	€ 0	€ 6.847	€ 6.847	€ -

In de toekomst zouden er nog extra uitgaven nodig kunnen zijn voor het optimaliseren van de ICT-infrastructuur ter bescherming tegen cybercriminaliteit.

Conclusie

Naar aanleiding van het voorgaande is het advies om een begrotingswijziging voor 2023 door te voeren voor een bedrag van **€ 1.218.965,-**. Van dit bedrag betreft **€ 664.534,-** incidentele kosten en **€ 554.430,-** structurele kosten. Na verdeling over de programma's komt de begroting, na aanpassingen zoals in bovenstaande weergegeven, er als volgt uit te zien:

(bedragen * € 1.000,-)	lasten	batens	saldo	lasten	batens	saldo	lasten	batens	saldo
Programma waarderen	€ 2.335	€ -	€ -2.335	€ 604	€ -	€ -604	€ 2.939	€ -	€ -2.939
Programma heffen	€ 1.478	€ -	€ -1.478	€ 274	€ -	€ -274	€ 1.752	€ -	€ -1.752
Programma innen	€ 1.233	€ 56	€ -1.177	€ 225	€ 0	€ -225	€ 1.458	€ 56	€ -1.402
Algemene dekkingsmiddelen	€ 112	€ 6.233	€ 6.121	€ 48	€ 1.219	€ 1.171	€ 160	€ 7.452	€ 7.292
Overhead	€ 1.121	€ -	€ -1.121	€ 68	€ -0	€ -68	€ 1.189	€ -0	€ -1.189
Vennootschapsbelasting	€ -	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -	€ -
Onvoorzien	€ 10	€ -	€ -10	€ -	€ -	€ -	€ 10	€ -	€ -10
Saldo baten en lasten	€ 6.289	€ 6.289	€ -	€ 1.220	€ 1.220	€ 0	€ 7.509	€ 7.509	€ 0
<i>Mutaties reserves per programma</i>									
Programma waarderen	€ -	€ -	€ -					€ -	€ -
Programma heffen	€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -	€ -
Programma innen	€ -	€ -	€ -					€ -	€ -
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -	€ -
Gerealiseerd resultaat	€ -	€ -	€ -	€ -			€ -	€ -	€ -
Geraamd resultaat	€ 6.289	€ 6.289	€ -0	€ 1.220	€ 1.220	€ 0	€ 7.509	€ 7.509	€ 0

Voor de deelnemers heeft deze begrotingswijziging het volgende effect:

Deelnemer	Deelnemersbijdrage primaire begroting 2023	Deelnemersbijdrage na na wijzigingen	Verhoging deelnemersbijdrage
Borsele	406.707	488.687	81.980
Goes	750.105	898.120	148.015
Hulst	450.660	543.871	93.211
Kapelle	205.195	246.720	41.525
Reimerswaal	340.465	407.378	66.913
Sluis	662.532	792.087	129.555
Terneuzen	921.926	1.118.397	196.471
Tholen	431.508	522.566	91.058
Totaal gemeenten	4.169.098	5.017.825	848.727
Waterschap	2.064.238	2.434.477	370.239
Totaal	6.233.336	7.452.301	1.218.965

Het Dagelijks Bestuur van Sabewa Zeeland

J.H. Herselman,
Voorzitter

E.H.J. van den Dobbelen Msc,
Directeur

Besluit

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland op .. januari 2023 .

J.H. Herselman,
Voorzitter

E.H.J. van den Dobbelen Msc,
Directeur

Notitie

aan : Leden van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland
van : Begeleidingscommissie Sabewa Zeeland
datum : 10 januari 2023
onderwerp : Advies Begeleidingscommissie inzake begrotingswijziging 2023

Beste leden van het Algemeen Bestuur,

Hieronder treft u het advies aan van de Begeleidingscommissie Sabewa Zeeland inzake de 1e begrotingswijziging 2023.

Dit advies is tot stand gekomen naar aanleiding van de extra digitale vergadering van de Begeleidingscommissie op 9 januari 2023 jl. In deze vergadering is het concept voorstel voor een begrotingswijziging 2023 besproken.

De Begeleidingscommissie adviseert het Algemeen Bestuur naar aanleiding van dit overleg:

- Enkel een commitment te verlenen voor de noodzakelijk uitgaven om in 2023 de achterstanden weg te werken en de tijdige aanslagoplegging 2023 en 2024 te garanderen. Dit betreft een bedrag van € 298.000 (eerste kwartaal);
- De kosten van de CAO stijging 2023 pas te verwerken als er sprake is van een concreet CAO akkoord;
- Een begrotingswijziging 2023 in te dienen gekoppeld aan de behandeling van de begroting 2024 voor het volledige bedrag;
- Niet af te wijken van de standaard procedure voor begrotingswijzigingen zoals vastgelegd in het rapport van de werkgroep Verbonden Partijen.

Alle feiten en omstandigheden overziend, adviseert de Begeleidingscommissie het Algemeen Bestuur om de voorgestelde begrotingswijziging op dit moment niet naar de gemeenteraden en de algemene vergadering van het waterschap te sturen voor een zienswijze. Het advies is om enkel commitment te verlenen voor de noodzakelijke uitgaven om in 2023 de achterstanden weg te werken en de tijdige aanslagoplegging 2023 en 2024 te garanderen. Conform het rapport van de werkgroep Verbonden Partijen adviseert de Begeleidingscommissie een begrotingswijziging 2023 aan de gemeenteraden en de algemene vergadering van het waterschap voor te leggen voor een zienswijze, samen met een tussentijdse rapportage per 1 april 2023.

Met vriendelijke groet,



Voorzitter Begeleidingscommissie Sabewa Zeeland