



IN DIT NUMMER O.A.:

Begroting 2019 vastgesteld

Bereikbaarheid onder druk

Kwijtschelding 2017 bijna afgehandeld

Projectbudget positief afgesloten

Bestuurdersbulletin

VAN ONTWIKKELEN NAAR OPTIMALISEREN

Het afgelopen half jaar stond in het teken van ontwikkeling. Met maximale capaciteit en intensiteit hebben onze medewerkers en leveranciers gewerkt om de belastingapplicatie goed in te richten, de productie op stoom te krijgen en achterstanden weg te werken. We zijn een heel eind op weg en ronden deze maand een cruciale ontwikkelfase af. De tweede helft van het jaar zal in het teken staan van optimaliseren en produceren. Daarnaast zal de herindeling Groningen vanwege de conversie aandacht vragen. In deze veertiende editie van het Bestuurdersbulletin leest u de laatste ontwikkelingen, bestuurlijke besluiten en stand van zaken.



IMPLEMENTATIE BELASTINGAPPLICATIE AFGEROND

Zoals verwacht is de implementatie van de belastingapplicatie voor de zomervakantie grotendeels afgerond. Het project is de afgelopen maanden strak gemonitord aan de hand van een prioriteitenoverzicht met kalender. In dat overzicht staan alle onderdelen inmiddels op groen.

De aanslagoplegging en kwijtscheldingsafhandeling lopen, de journalisering functioneert, de processen voor bezwaar en dwanginvordering zijn ingericht en de functionaliteiten

in ons digitale loket MijnNoordelijkbelastingkantoor breiden we steeds verder uit. We ronden nu dan ook de cruciale ontwikkelfase af.

Van ontwikkelen naar optimaliseren

Met onverminderde inzet gaan we de belastingapplicatie in de tweede helft van dit jaar verder optimaliseren. Er zijn nog vele onderwerpen die verbetering behoeven, ontwikkeld moeten worden of sneller kunnen.



AANSLAGOPLEGGING OP STOOM

Gemeentelijke belastingen

De gemeentelijke belastingen zijn vrijwel allemaal opgelegd. Dit zijn bijvoorbeeld de onroerendezaakbelasting, rioolrechten en afvalstoffenheffing.

Waterschapsbelastingen

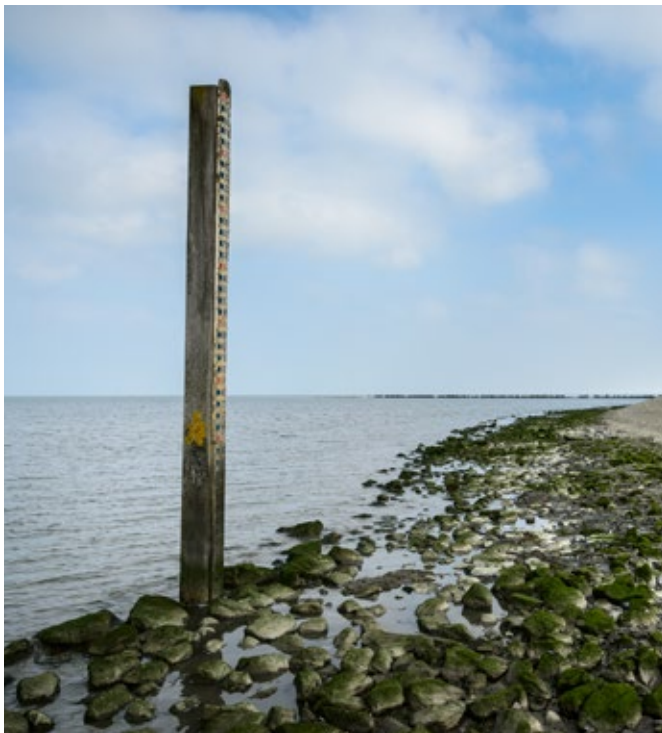
De watersysteemheffing ingezetenen voor de niet-eigenaren is bijna volledig opgelegd en we zijn gestart met de watersysteemheffing voor de eigenaren. Die laatste combineren we met de watersysteemheffing ingezetenen voor de eigenaren.

Ook de zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing woningen voor de gebruikers zijn nagenoeg allemaal opgelegd. Voor de eigenaren gaat dit mee op het gecombineerde aanslagbiljet.

De aanslagoplegging voor zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijven ligt op schema. Op dit moment gaat de hoogste prioriteit uit naar de watersysteemheffing ongebouwd. De verwachting is dat we in juli een start kunnen maken met deze aanslagen.

Ook aanslagoplegging in juli en augustus

We hebben besloten ook in juli en augustus aanslagen te versturen. Normaal gesproken leggen we in de zomermaanden niet op. Nu we op stoom zijn, willen we het tempo graag hoog houden. Daarom gaan we dit jaar ook in juli en augustus door met de aanslagoplegging.



Kwijtschelding 2017 bijna afgehandeld

Ook bij de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken is het verlangen naar snelheid groot. We trekken daarom nog een aantal tijdelijke collega's aan. Medio juli stond de teller van openstaande verzoeken over 2017 op 2.000. We werken er naartoe dat we die eind juli grotendeels hebben afgehandeld, om het vizier daarna volledig op 2018 te richten. Voor dit belastingjaar hebben we al ruim 15.000 verzoeken geteld.

Bereikbaarheid onder druk

Op zaterdag 14 juli vielen bij 65.000 mensen herinneringen op de mat. Het ging daarbij om niet-betaalde aanslagen uit 2017 en 2018. Deze herinneringen hebben geleid tot veel vragen.

Door een extreme piek in het aanbod van telefoontjes ontstond een storing in de telefooncentrale, waardoor we op maandag 16 juli enige uren slecht bereikbaar waren. Ook in de dagen daarna werden we door veel mensen gebeld. Daardoor ontstond er een lange wachtrij. Zowel in de media als bestuurlijk is daar veel aandacht voor geweest. Wij vinden het bijzonder vervelend als we slecht bereikbaar zijn en hebben er alles aan gedaan om zoveel mogelijk mensen zo snel mogelijk te helpen. We hebben het aantal lijnen tot twee maal toe verdubbeld, de bezetting gemaximaliseerd, het keuzemenu aangepast en meldingen gedaan op onze website.

Voor de toekomst nemen we een aantal maatregelen, waardoor we zowel in de organisatie als in de communicatie proactiever handelen en we dit soort pieken hopen te voorkomen. Daarbij moeten we wel realistisch zijn: op piekmomenten zullen bellers te maken krijgen met wachttijden. Dat is in iedere organisatie die zoveel uitingen verstuurt het geval. Het is niet realistisch te denken (want niet betaalbaar) dat we wachttijden volledig kunnen voorkomen. In de communicatie zullen we de burger beter informeren over wat die het beste kan doen in deze situatie.





BTW-KOEPELVRIJSTELLING

Medio juni kregen we bericht dat de staatssecretaris van Financiën zijn besluit om de btw-koepelvrijstelling in te perken, heeft opgeschort. De Unie van Waterschappen liet ons in een brief weten wat dit betekent. Daarin staat onder meer het volgende:

De BTW-koepelvrijstelling voorkomt veelal dat waterschappen bij samenwerking (21%) btw verschuldigd worden over hun deelnemersbijdragen. Uit de door de waterschappen aangedragen informatie en voorbeelden volgt dat de impact van een inperking van de BTW-koepelvrijstelling groot zou zijn. Bestaande samenwerking zou op losse schroeven komen te staan en nieuwe samenwerking zou mogelijk niet van de grond komen.

In zijn besluit van 7 juni jl. geeft de Staatssecretaris aan dat hij de oplossing [...] in Europees verband ziet en zich wil inzetten voor reparatie van de regeling. Voor de hand ligt dat hij zal pleiten om expliciet vast te leggen dat alle prestaties van algemeen belang onder de BTW-koepelvrijstelling vallen. In afwachting van de uitkomsten van zijn inzet in Europa blijft de bestaande Nederlandse regeling behouden en wordt deze dus niet per 1 januari 2019 ingeperkt.

De opschorting betekent dat waterschappen ook na 1 januari 2019 nog gebruik kunnen maken van de BTW-koepelvrijstelling. Of de inperking hiermee definitief van de baan is, hangt af van de vorderingen die de Staatssecretaris in Europees verband zal maken.



Begroting 2019 vastgesteld

U heeft de afgelopen periode uw zienswijze kunnen geven op de conceptbegroting 2019. De zienswijzen die zijn ingediend gingen met name in op twee onderwerpen:

1. de ambitie om nieuwe gemeenten te laten aansluiten: deze wordt ondersteund en de bestuurders verzoeken ons om dit voortvarend op te pakken,
2. kostenstijging: er is begrip voor de stijging van kosten waar we geen invloed op hebben, zoals stijgende salariskosten door ontwikkelingen in de CAO. Daarnaast vragen de bestuurders ons om aandacht te hebben voor beheersing van andere kosten en voor de geschetste risico's.

In de vergadering van 19 juli heeft ons bestuur de begroting definitief vastgesteld, met inachtneming van de ingediende zienswijzen.

Herindeling gemeente Groningen / Noordelijk Belastingkantoor

Per 1 januari 2019 is de herindeling van de gemeenten Groningen, Haren en Ten Boer tot de nieuwe gemeente Groningen een feit. De 'oude' gemeenten Groningen en Ten Boer hebben hun belastingtaken al bij ons ondergebracht. Per 1 januari 2019 gaan we ook die van de huidige gemeente Haren uitvoeren. Dit gaan we doen conform het Bedrijfsplan uit 2016. Voor deze 'invlechting' hebben we een projectplan en een begroting opgesteld en een projectorganisatie opgericht, met een stuurgroep, projectleider en vier werkgroepen. Deze organisatie zal nauw samenwerken met de programmaorganisatie die de gemeente Groningen heeft opgericht: Programma GHTB (Groningen, Haren, Ten Boer).

In het bestuurlijk overleg zijn het projectplan en de financiële consequenties besproken. Het projectplan heeft het bestuur vastgesteld, de projectbegroting nog niet. Die is namelijk indicatief, omdat er nog gesprekken gaande zijn met de leverancier van de belastingapplicatie. Ook moet het Programma GHTB nog een besluit nemen over onder meer de dekking van de incidentele kosten. Vanuit het Programma is al wel de intentie uitgesproken om deze kosten op zich te nemen. Pas na dat besluit kan ons bestuur de definitieve projectbegroting vaststellen. Dit zal in het najaar zijn.





OPRUIMDAG: 2.000 CONTACTFORMULIEREN AFGEHANDELD

Elke dag komen er veel telefoontjes en contactformulieren met diverse vragen bij ons binnen. Door de situatie van de afgelopen maanden was er achterstand ontstaan in het afhandelen daarvan. Het KCC werkt dagelijks met man en macht aan het beantwoorden, maar

doordat de stroom elke dag doorgaat, kwam het team er niet doorheen. We vonden dat mensen daardoor te lang moesten wachten op antwoord. Op vrijdag 13 juli hielden we een grote opruimdag, om met vereende krachten zoveel mogelijk contactformulieren te

beantwoorden. Dankzij deze actie, waar 100 medewerkers afkomstig uit alle teams aan hebben meegedaan, hebben 2.000 burgers antwoord gekregen op de vraag die ze ons hebben gesteld en zijn meer dan 400 betalingsregelingen getroffen.



Waarderingskamer (toezichthouder) tevreden

De Waarderingskamer houdt toezicht op de kwaliteit van de WOZ-taxaties die gemeenten doen. Vier keer per jaar vraagt de Waarderingskamer ons om voortgangsrapportages in te vullen. We hebben de resultaten van de aprilrapportages (de eerste van dit jaar) gekregen. Hieruit blijkt dat wij hebben voldaan aan de gestelde eisen. Er zijn geen grote aandachtspunten uit naar voren gekomen.

Controleprotocol en normenkader

De Waterschapswet en de Gemeentewet schrijven ons voor om een controleprotocol vast te stellen voor de jaarlijkse accountantscontrole. In het protocol staat wat de reikwijdte van het rechtmatigheidsstraject is, wat de normen zijn die daarvoor gelden, de daarbij verder te hanteren goedkeuring- en rapporteringstoleranties en wat de rol van de accountant daarbij is.

Object van controle is de jaarrekening en daarmee ook het financieel beheer zoals uitgeoefend door of namens ons bestuur.

In samenwerking met onze accountant hebben we het controleprotocol opgesteld, inclusief een normenkader. Beide zijn door het bestuur vastgesteld. Dit protocol is van toepassing op de controle vanaf de jaarrekening 2018 en op de verantwoording van de belastingopbrengsten voor onze deelnemers.

Projectbudget financieel positief afgesloten

Ook de financiële afrekening van het project Noordelijk Belastingkantoor stond vorige week op de agenda van het bestuurlijk overleg. Het projectbudget dat beschikbaar was gesteld voor de oprichting van het Noordelijk Belastingkantoor is afgesloten met een positief resultaat. Het bestuur heeft besloten het resterende saldo van € 83.000 te laten vrijvallen.



Personeel en cultuur

Europese aanbesteding inhuur extern personeel

Deze laatste in onze reeks Europese aanbestedingen zit in de gunningsfase. De voorlopige gunning heeft plaatsgevonden, we verwachten de definitieve gunning op 27 juli te kunnen doen.

Uitkomst bezwarencommissie plaatsing

In alle vier bezwaarprocedures die nog liepen, hebben we adviezen ontvangen van de onafhankelijke adviescommissie personele bezwaren. Het bestuur heeft conform deze adviezen besloten.

AGW-lunch

Activiteitgericht werken (AGW) is het inrichtingsconcept van onze organisatie maar ook het vliegwiel voor het bouwen van een nieuwe organisatiecultuur. Daarom besteden we er structureel aandacht aan, in het MT en binnen de teams. Om hier stappen in te zetten en te komen tot breed gedragen voorstellen, is er eens per maand een AGW-lunch. Daarin steken medewerkers van alle teams en onze directeur de koppen bij elkaar om te praten over wat er goed gaat en wat beter kan. Dit leidt vervolgens tot concrete MT-voorstellen.

Outsourcing ICT-dienstverlening gemeente Groningen

De gemeente Groningen heeft besloten om een deel van de ICT-dienstverlening uit te besteden aan een externe marktpartij. Dat doet de gemeente om ervoor te zorgen dat de kwaliteit, continuïteit en innovatie van deze dienstverlening geborgd en verbeterd worden. Het gaat om de digitale werkplekken, netwerk- en telefonievoorzieningen, de Servicedesk en het applicatiebeheer.

Op dit moment loopt er een Europese aanbesteding. In een persbericht heeft de gemeente laten weten dat Fujitsu Technology Solutions BV deze (voorlopig) heeft gewonnen. De definitieve gunning verwacht de gemeente in augustus te kunnen doen.

Aangezien de gemeente Groningen onze ICT-dienstverlening verzorgt, zal deze verandering impact hebben op onze bedrijfsvoering. Hoe groot de impact is, is op dit moment niet bekend. Het bestuur heeft besloten om een onafhankelijke ICT-risicoanalyse voor onze organisatie te laten maken. In oktober staat het onderzoeksvorstel daarvoor op de agenda van het bestuurlijk overleg.

LAAGGELETTERDHEID

1,3 miljoen Nederlanders zijn laaggeletterd. Onderzoek laat zien dat in een groot deel van ons werkgebied de laaggeletterdheid hoger is dan het landelijk gemiddelde. Ook weten we dat 50% van de mensen die in een schulphulp situatie zitten, laaggeletterd is. Doordat ze niet of slecht kunnen lezen, begrijpen deze mensen aanslagen en invorderingsdocumenten maar ook kwijtscheldingsformulieren niet. Daardoor komen ze steeds dieper in de problemen.

Vanuit onze organisatie- en communicatievisie willen we deze doelgroep beter bedienen. Bovendien verwachten we dat binnen een paar jaar overheidsbeleid van ons eist dat we onze documenten geschikt maken voor deze groep. We willen ons verbinden aan het onderzoekscentrum van de Rijksuniversiteit Groningen, dat hier onderzoek naar doet en adviezen geeft om communicatiemiddelen en werkprocessen te optimaliseren voor deze doelgroep.





Voorzitters- wissel

In het Reglement van Orde staat dat het voorzitterschap van ons bestuur elke twee jaar wisselt. De gemeente en waterschappen leveren om en om een voorzitter. Omdat ons bestuur inmiddels twee jaar functioneert, legde Ton Schroor in het bestuurlijk overleg van 19 juli het voorzitterschap neer. Noorderzijvestbestuurder Eisse Luitjens is onze nieuwe voorzitter.

ALTERNATIEF VOOR BIJSLUITER IN 2019

Het bestuur is akkoord gegaan met het voorstel om vanaf 2019 geen bijsluiter meer te ontwikkelen voor de aanslagen. Volgend jaar voegen we op de aanslag informatie toe over het waarom van de vermelde belastingen. Verder verwijzen we de lezer door naar de websites van het Noordelijk Belastingkantoor en de betreffende opdrachtgever(s). Dit sluit aan bij onze communicatievisie en het streven naar een digitale overheid. Ook komen we hiermee tegemoet aan de wens van de waterschappen om bij de aanslag toch enige informatie te verschaffen over wat ze met het belastinggeld doen.

In 2019 gaan we onderzoek doen naar de informatiebehoefte van de ontvangers bij de aanslag en de wijze waarop zij deze informatie willen ontvangen. Op basis van de resultaten van dat onderzoek volgt er in 2019 een voorstel voor de informatievoorziening vanaf 2020.

VERGADERCYCLUS / BESTUURLIJKE AGENDA 2018

Het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor vergadert dit najaar op **2 oktober, 5 november en 3 december**.

Dan staan onder meer op de agenda:

- SLA ICT-hosting
- Kwartaalrapportages
- Voorstel toekomst Bestuurdersbulletins
- Stand van zaken invlechting belastingtaken Haren
- Onderzoeksvorstel risicoanalyse outsourcing ICT gemeente Groningen
- Klachtenmonitor

Bestuurders bijgepraat

De afgelopen maanden heeft onze directeur Paulien Geerdink diverse bestuurlijke overleggen bijgewoond en gesprekken gevoerd met gemeenten. Ze gaf uitleg over de stand van zaken en voortgang van onze organisatie. Aanleiding waren veelal vragen over de aanslagoplegging en kwijtschelding, vanuit bestuurders en media. Op 25 juni gaf ze bijvoorbeeld een presentatie over het verleden, heden en de toekomst van het Noordelijk Belastingkantoor aan het Algemeen Bestuur van het Wetterskip Fryslân.

