



Maandrapportage

Noordelijk Belastingkantoor

September 2019

Datum

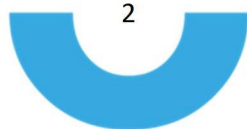
: Groningen, oktober 2019





Inhoudsopgave

- 1 Belastingen regulier
- 2 Achterstanden
- 3 Bedrijfsvoering
- 4 Aanbevelingen Second Opinion





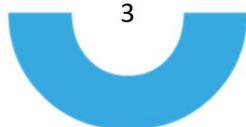
1 Belastingen regulier

1.1 Heffen 2019

1.1.1 Voortgang aanslagoplegging

Onderstaande tabel geeft de voortgang van de aanslagoplegging over het heffingsjaar 2019 in procenten van de begroting weer.

KPI	Norm	Score
Wetterskip Fryslan		
Gebouwd buitendijks*	99,0%	0,0%
Verontreinigingsheffing Bedrijven	92,0%	99,9%
Verontreinigingsheffing woonruimte	99,0%	93,9%
Watersysteemheffing gebouwd	99,0%	93,1%
Watersysteemheffing Ingezetenen	99,0%	98,7%
Watersysteemheffing Ongebouwd	99,0%	95,3%
Zuiveringsheffing Bedrijven	92,0%	92,3%
Zuiveringsheffing woonruimte	99,0%	97,9%
Waterschap Noorderzijlvest		
Gebouwd buitendijks *	99,0%	0,0%
Verontreinigingsheffing Bedrijven	92,0%	102,7%
Verontreinigingsheffing woonruimte	99,0%	24,0%
Watersysteemheffing gebouwd	99,0%	64,6%
Watersysteemheffing Ingezetenen	99,0%	68,8%
Watersysteemheffing Ongebouwd	99,0%	34,1%
Zuiveringsheffing Bedrijven	92,0%	82,9%
Zuiveringsheffing woonruimte	99,0%	66,0%
Waterschap Hunze & Aa's		
Gebouwd buitendijks*	99,0%	0,0%
Verontreinigingsheffing Bedrijven	92,0%	38,5%
Verontreinigingsheffing woonruimte	99,0%	78,4%
Watersysteemheffing gebouwd	99,0%	91,5%
Watersysteemheffing Ingezetenen	99,0%	98,8%
Watersysteemheffing Ongebouwd	99,0%	89,2%
Zuiveringsheffing Bedrijven	92,0%	81,5%
Zuiveringsheffing woonruimte	99,0%	98,3%
Gemeente Groningen		
Afvalstoffenheffing	99,0%	93,5%
Hondenbelasting	99,0%	111,6%
Parkeerbelasting	99,0%	74,8%
Roerende zaakbelasting	99,0%	127,2%
Onroerende zaakbelasting	99,0%	97,5%





Rioolheffing	99,0%	88,4%
Precariobelasting*	99,0%	24,8%
Toeristenbelasting 2018	99,0%	111,8%

De genoemde norm is de norm per 31-12-2019. Er is nog drie maanden de tijd om de genoemde norm te halen. Op enkele uitzonderingen na is de aanslagoplegging op schema om voor het einde van het jaar de SLA percentages te halen.

Aandachtspunten

Gebouwd buitendijks waterschappen

Gebouwd buitendijks is nog niet opgelegd, dit heeft te maken met de uitspraak van de Hoge Raad eind 2018 inzake Rijkswater. Door verschuivingen in de differentiatie worden deze later opgelegd dit jaar.

Precario gemeente Groningen

De precariobelasting wordt gedeeltelijk in het volgende jaar opgelegd, de SLA norm is daarom niet reëel. In overleg met de gemeente Groningen gaan we opnieuw naar de norm.

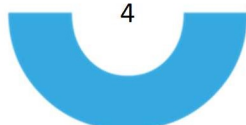
Waterschap Noorderzijlvest

Voor Waterschap Noorderzijlvest lopen de percentages nog achter bij de andere deelnemers. Dit heeft te maken dat er in oktober 2019 nog aanslagen uitgaan voor waterschap Noorderzijlvest. Dit raakt ook watersysteemheffing gebouwd en ongebouwd en zuiveringsheffing woonruimte in verband met de integrale aanslag. Daarnaast speelt dat waterschap Noorderzijlvest een verkeerde tariefdifferentiatiekaart heeft aangeleverd waardoor aanslagen zijn aangehouden. De verwachting is dat tegen het einde van het jaar de percentages op het niveau van de SLA zijn.

Conclusie

Norm: SLA

Voortgang: Op schema, maar enige achterstand op de planning 2019.





1.2 **Innen**

1.2.1 **Openstaande posten**

Onderstaande tabellen laten per deelnemer het openstaand bedrag per kalenderjaar zien.

Gemeente Groningen

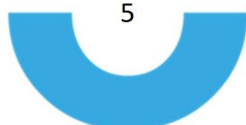
	Opgelegd bedrag 30-09-2019 €	Openstaand 30-09-2019 €	Openstaand 30-09-2019 %	SLA 31-12-2019 %	Afwijking %
2019	137.241.623	40.529.992	29,5	3,6	-25,9
2018	123.060.925	2.489.397	2,0	1,3	-0,7
2017	122.891.955	1.224.846	1,0	0,7	-0,3
2016	116.125.323	632.614	0,5	0,4	-0,1
Voorgaande jaren		896.809			
Totaal	499.319.825	45.773.658			

Wetterskip Fryslan

	Opgelegd bedrag 30-09-2019 €	Openstaand 30-09-2019 €	Openstaand 30-09-2019 %	SLA 31-12-2019 %	Afwijking %
2019	143.961.093	74.609.083	51,8	11,6	-40,2
2018	133.158.456	1.657.600	1,2	0,7	-0,5
2017	139.149.607	2.263.787	1,6	0,4	-1,2
2016	138.427.722	246.813	0,2	0,2	0,0
Voorgaande jaren		305.699			
Totaal	554.696.879	79.082.982			

Waterschap Noorderzijlvest

	Opgelegd bedrag 30-09-2019 €	Openstaand 30-09-2019 €	Openstaand 30-09-2019 %	SLA 31-12-2019 %	Afwijking %
2019	45.564.773	16.700.954	36,7	13,4	-23,3
2018	63.122.602	899.077	1,4	1	-0,4
2017	61.903.615	610.866	1,0	0,5	-0,5
2016	61.782.485	159.122	0,3	0,2	-0,1
Voorgaande jaren		158.088			
Totaal	232.373.475	18.528.107			





Waterschap Hunze en Aa's

	Opgelegd bedrag 30-9-2019 €	Openstaand 30-9-2019 €	Openstaand 30-9-2019 %	SLA 31-12-219 %	Afwijking %
2019	83.036.685	38.653.409	46,5	15,4	-31,1
2018	82.383.817	1.941.307	2,4	1,4	-1,0
2017	82.979.726	1.049.568	1,3	0,6	-0,7
2016	86.338.538	333.210	0,4	0,3	-0,1
Voorgaande jaren		243.869			
Totaal	334.738.766	42.221.362			

Voor het kalenderjaar 2019 wordt op 31-12-2019 het SLA percentage niet gerealiseerd. Dit heeft niet te maken met het invorderingsproces, maar met de aanslagoplegging die later is opgelegd dit jaar voor een aantal deelnemers. Hier was in de SLA rekening geen mee gehouden.

Voor de jaren 2017 en 2018 wordt het percentage dat in de SLA is afgesproken niet gerealiseerd. Dit wordt veroorzaakt doordat de dwanginvordering in 2017 en 2018 voor en tijdens de opstartfase van het Noordelijke Belastingkantoor heeft stilgelegen. Dit als gevolg van een beperkt werkende belastingapplicatie. In het najaar van 2019 wordt het eerste deel van de nieuwe beslagmodule van GouwIT opgeleverd, daarmee kan een begin worden gemaakt om de achterstanden weg te werken. Naar verwachting is in november 2020 de achterstand weggewerkt. Dossiers van het belastingjaar van de oudere jaren worden samengevoegd met de dossiers van 2019, zodat oudere jaren zo snel mogelijk in het reguliere invorderingsproces komen. Omdat de invordering op de dossiers van de oudere jaren een periode heeft stilgelegen wordt het SLA percentage voor 2017 en 2018 niet gehaald.

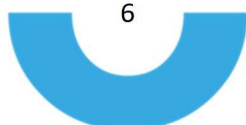
Conclusie

Norm: SLA
Voortgang: Niet op schema.

1.2.2 Kwijtschelding

Conclusie

Norm: Afhandeling binnen de termijn
Voortgang: Op schema.





1.3 Waardering

1.3.1 Voortgang herwaardering

Onderstaande tabellen geven een beeld van de voortgang op de herwaardering, opgesplitst in woningen en niet-woningen.

Woningen	Groningen	Delfzijl	Appingedam	Loppersum
Te taxeren	120.840	12.408	6.341	4.427
Afgedaan	55.614	12.285	6.288	4.379
Nog te taxeren	65.226	123	53	48
% nog te taxeren	54%	1%	1%	1%

Niet woningen	Groningen	Delfzijl	Appingedam	Loppersum
Te taxeren	10.671	1.528	556	766
Afgedaan	3.583	1.266	427	655
Nog te taxeren	7.088	262	129	111
% nog te taxeren	66%	17%	23%	14%

Op basis van de tijdlijn van de waarderingskamer moeten per 1 oktober 2019 50% van alle objecten gewaardeerd zijn. Voor de DAL-gemeenten lopen we voor op schema, maar voor de gemeente Groningen lopen we achter. Deze achterstand wordt de komende maanden ingelopen.

De voortgang in de herwaardering is ook belangrijk voor de tariefsberekeningen voor de deelnemers, hiervoor is niet een norm afgesproken in de SLA. Het uitgangspunt hierbij is dat een voortgang van 60% van de woz-waarde van zowel woningen als niet-woningen de basis is voor een goede tariefsberekening. Voor de gemeente Groningen zitten we op dit moment nog niet op dat percentage. Voor het jaar 2020 komt er een versnelling in het proces.

Conclusie

Norm: Waarderingskamer
Voortgang: Op schema.

1.3.2 Bezwaren WOZ

Bezwaren WOZ	Groningen	Delfzijl	Appingedam	Loppersum
Ingeboekte bezwaren objecten	2.701	356	397	119
Afgehandeld	907	296	360	73
Nog af te handelen objecten	1.794	60	37	46





De bezwaren moeten voor het einde van het jaar zijn afgehandeld. Op dit moment lopen we iets achter. Voor het einde van het jaar is de achterstand bijgewerkt.

Conclusie

Norm: Afhandeling binnen de termijn

Voortgang: op schema

1.4 KCC

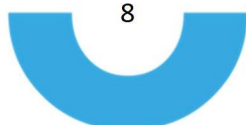
1.4.1 Bezwaren

Op dit moment worden nog niet alle bezwaren voor de waterschappen binnen de termijn van 6 weken afgedaan. Voor de gemeenten is wel. Daar geldt dat de bezwaren voor het einde van het jaar zijn afgedaan. Voor 2019 ligt de focus op het wegwerken van de achterstanden. Voor 2020 moet de focus liggen op de afhandeltermijnen. Dit wordt uitgewerkt in een project bezwaren, wat in oktober is gestart.

Conclusie

Norm: Afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: Niet op schema.





2 Wegwerken achterstanden

2.1 Heffen

De achterstanden bij Heffen heeft betrekking tot de aansluiting met de waterbank en gegevensbeheer. Het gaat om de aanslagen bedrijven voor waterschappen. Er moeten 4.800 mutaties worden bijgewerkt. De planning is om uiterlijk in het 2^e kwartaal van 2020 bij te zijn. Er wordt maandelijks gerapporteerd over de afloop van de achterstand.

Daarnaast zijn er achterstanden in het gegevensbeheer. De oorzaak ligt voor een groot deel in de conversie. Bij het wegwerken van de achterstanden worden meteen andere bestandsverbeteringen doorgevoerd. De werkzaamheden bestaan uit een lijst die worden afgehandeld. De planning is om voor het einde van 2020 deze lijsten bijgewerkt te hebben.

Aansluiting waterbank

Achterstand 01-10-2019:	4.800 mutaties
Afloop:	600 per maand
Gereed:	01-07-2020
Status:	Op schema

Gegevensbeheer

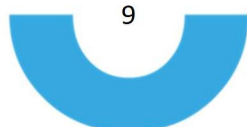
Achterstand 01-10-2019:	Lijsten met uitval
Afloop:	Niet kwantificeerbaar
Gereed:	31-12-2020
Status:	Op schema.

2.2 Invordering

Kwijtschelding heeft op dit moment geen achterstanden. Het proces vraagt alleen meer personele inzet dan waar op gerekend was. Hiervoor is in 2019 en 2020 extra budget beschikbaar gesteld.

De achterstand bij Invordering is bij dwanginvordering. De achterstand bij de dwanginvordering gaat over 35.000 dossiers uit 2017/2018 die een openstaand bedrag vertegenwoordigen van circa € 9.000.000. Het doel is om deze 35.000 dossiers uiterlijk 1 november 2020 weer in de reguliere werkvoorraad op te nemen. Hiervoor moeten alle dossiers een beslagvoorstel krijgen. Daarna maakt het dossier weer onderdeel uit van het reguliere werkproces en kan het zonder al te veel extra personele inzet worden afgewikkeld.

Omdat de meeste dossiers een tijd hebben stil gestaan zijn ze minder ver in het invorderingsproces dan normaal. Het gevolg hiervan is dat voor de oude jaren het percentage openstaande posten voorlopig hoger nog hoger is dan in de SLA afgesproken percentages. Het plan is om met de inzet van eigen en extra deurwaarders per maand 3.000 dossiers af te handelen. Op 1 november 2020 moet de volledige achterstand zijn weggewerkt. Per maand wordt gerapporteerd over de afname van de achterstand.





Conclusie

Dwanginvordering

Achterstand 01-10-2019:	35.000 dossiers
Afloop:	3.000 per maand
Gereed:	01-11-2020
Status:	Op schema

2.3 Waardebepaling

De achterstanden hebben betrekking op de te verwerken BAG-extracten. Begin dit jaar bedroeg de achterstand 7.591 regels. Op dit moment bedraagt de achterstand nog 2.200 regels. Per maand kunnen we 600 regels verwerken. Dit betekent dat in de eerste maand van 2020 de achterstand is weggewerkt. Per maand wordt gerapporteerd over de afname van de achterstand.

Conclusie

BAG-extracten

Achterstanden 01-10-2019:	2.200 regels
Afloop:	600 regels per maand
Gereed:	01-02-2020
Status:	Op schema.

2.4 KCC

De achterstanden bij het KCC zitten in de bezwaren en de contactformulieren.

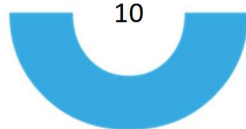
2.4.1 Bezwaren

Het gaat om de bezwaren voor de waterschappen en gemeente, met uitzondering van de WOZ-bezwaren en de bezwaren van de meetbedrijven. Voor de waterschappen geldt een afhandelingstermijn van 6 weken. Voor de werkbak achterstanden wordt niet in alle gevallen aan de termijn van 6 weken voldaan. Voor de gemeente geldt dat de bezwaarschriften voor het einde van dit jaar moeten zijn afgedaan.

Voor de bezwaren is de werkvoorraad opgesplitst in een reguliere werkvoorraad en een werkbak achterstand. De werkbak achterstand bestaat uit alle bezwaren die een inboekdatum hebben voor 1 september 2019.

Het uitgangspunt is om de werkbak achterstanden bezwaren voor het einde van het jaar volledig te hebben afgewikkeld. Daar is de personele inzet op gebaseerd.

Voor de reguliere werkvoorraad van de bezwaren is het streven dat de gemiddelde werkvoorraad voor het einde van het jaar uitkomt op 800 bezwaarschriften. Op 1-10-2019 is de stand nog 1.130, maar de komende maanden worden per maand 800 nieuwe bezwaarschriften verwacht en worden 900 afgedaan.





Bezwaren	
<i>Bezwaren achterstand</i>	
Stand 1-10	2507
afhandeling oktober	900
prognose stand 1-11	1607
afhandeling november	900
prognose stand 1-12	707
afhandeling december	707
prognose stand 1-1	0

Reguliere werkvoorraad bezwaren	
stand 1-10	1130
nieuwe bezwaren per maand	800
afhandeling per maand	900
Doelstelling werkvoorraad 1-1	800

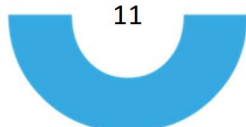
Conclusie

Achterstand 01-10-2019: 2.507
 Afloop: 900 per maand
 Gereed: 01-01-2020
 Status: Op schema.

2.4.2 Digitale formulieren

De doelstelling is om de werkvoorraad van de digitale formulieren met de huidige bezetting en externe inhuur terug te brengen naar een acceptabele werkvoorraad. In de november wordt op twee zaterdagen gewerkt om de achterstanden weg te werken.

Digitale formulieren	
Stand 1-10	4594
nieuwe formulieren oktober	2500
afhandeling oktober	2500
prognose stand 1-11	4594
nieuwe formulieren november	2400
afhandeling november	3000
prognose stand 1-12	3994
nieuwe formulieren december	2400
afhandeling december	3000
prognose stand 1-1	3394
nieuwe formulieren januari	1000
afhandeling januari	3000
prognose stand 1-2	1394





Conclusie

Achterstand 01-10-2019:

Afloop:

Gereed:

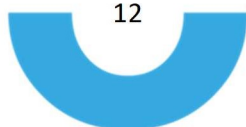
Status:

3.094

775 per maand

01-02-2020

Op schema.





3 Bedrijfsvoering

3.1 Financieel

De onderstaande tabel geeft het verschil aan tussen de actuele jaarprognose en de gewijzigde begroting.

	Gewijzigde begroting 2019	Prognose	Gewijzigde begroting min prognose
Baten			
Dienstverlening kwijtschelding	€ 101.066	€ 101.066	€ 0
Opbrengst vervolgingskosten	€ 1.427.700	€ 1.427.700	€ 0
Opbrengst DAL(T)	€ 1.300.000	€ 1.300.000	€ 0
Rente baten			€ 0
Overige inkomsten		€ 7.110	-€ 7.110
Totaal baten	€ 2.828.766	€ 2.835.876	-€ 7.110
Lasten			
Kapitaallasten	€ 295.000	€ 284.306	€ 10.694
Personele lasten	€ 9.262.409	€ 9.360.410	-€ 98.001
Operationele kosten	€ 7.617.886	€ 7.305.305	€ 312.581
Huisvestings- en facilitaire kosten	€ 632.675	€ 637.675	-€ 5.000
Overige kosten	€ 1.384.548	€ 1.374.548	€ 10.000
Onvoorzien	€ 135.000	€ 0	€ 135.000
dekking Schoon door de Poort	-€ 480.000	-€ 480.000	€ 0
dekking aanloopbudgetten	-€ 315.000	-€ 315.000	€ 0
extra budget project voormeldingen	-€ 96.800	-€ 96.800	€ 0
Totaal bedrijfslasten	€ 18.435.718	€ 18.070.444	€ 365.274
Bedrijfsresultaat	€ 15.606.952	€ 15.234.568	€ 372.384
Bijdragen deelnemers	€ 15.606.952	€ 15.234.568	€ 372.384
Programmaresultaat	€ 0	€ 0	€ 0

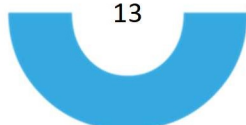
Toelichting exploitatie t/m 01-10-2019

De actuele raming laat een positief verschil zien van bijna € 372.384 ten opzichte van de gewijzigde begroting. Hieronder wordt in hoofdlijnen dit verschil toegelicht.

Personele lasten (€ 98.001 hoger kosten)

Outplacement en voorziening oud-personeel

De hogere kosten worden verklaard door de kosten voor outplacement en een voorziening voor oud-personeel. Het gaat hierbij om een totaal bedrag van € 175.000. Bij het opstellen van de gewijzigde begroting waren deze kosten in beeld en zijn ze opgenomen in de toekomstige





jaren waarin ze vallen. Na overleg met de accountant is afgesproken hiervoor een voorziening op te nemen ten laste van 2019. Het is niet een toename van kosten, maar een verschuiving over de jaren.

Opleidingskosten

Verder wordt rekening gehouden met een meevaller op de opleidingskosten van € 82.000. Het afgelopen jaar is gezien alle drukte weinig ruimte geweest voor opleidingen en daarnaast zullen de effecten van het aangekondigde TMA programma pas in 2020 zichtbaar zijn.

Operationele kosten (€ 312.581 lagere kosten)

ICT-dienstverlening

De kosten voor ICT-dienstverlening over 2019 zijn door de gemeente Groningen met € 80.000 verlaagd.

Drukwerk en porti

De kosten voor drukwerk en porti komen naar verwachting € 134.000 hoger uit dan begroot. De afgelopen maanden is er meer volume afgenomen dan in eerste instantie was verwacht.

Diensten derden invorderen

Op het budget van diensten derden blijft naar verwachting een bedrag over van € 275.000. Reden hiervoor is dat door het uitblijven van de gevraagde modules voor de dwanginvordering in de Gouw-applicatie de (externe) deurwaarders niet maximaal worden ingezet. Hierdoor wordt zoveel mogelijk met eigen deurwaarder gedaan. Bij de kwijtschelding kan de afbouw van de externe uitzendkrachten versneld worden doorgevoerd, omdat hier de verbeteringen in de applicatie sneller zijn doorgevoerd dan verwacht.

Diensten derden KCC

Op het budget diensten derden KCC blijft naar verwachting een bedrag over van € 90.000. In de 2^{de} helft van dit jaar is extra kritisch gekeken naar de inzet van het externe callcenter en is de insteek geweest om het zoveel mogelijk in eigen huis te doen.

Onvoorzien (€ 135.000 lagere kosten). De ruimte voor onvoorzien kan vrijvallen.

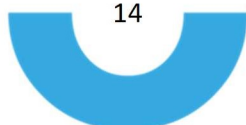
Conclusie

Norm:

Begroting

Status:

Op schema.





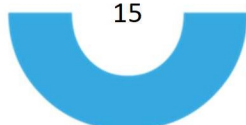
3.2 Ziekteverzuim

De onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van het ziekte verzuim in 2019 weer.

Maand/jaar	Verzuimpercentage
Jan/19	8,85%
Feb/19	6,96%
Mrt/19	6,86%
Apr/19	6,36%
Mei/19	7,58%
Jun/19	5,83%
Jul/19	4,76%
Aug/19	3,92%
Sep/19	4,74%

Conclusie

Norm: 4,0%
Stand 01-10-2019: 4,74%
Status: Nog niet op de norm, wel positieve ontwikkeling.





4 Aanbevelingen Second Opinion

Voortgang implementatie belastingapplicatie

Op dit moment zijn er nog openstaande punten ten opzichte van het bestek, deze worden grotendeels opgelost in november 2019 release van GouwIT. Afronding in november 2019. De planning was augustus 2019, maar dat is niet haalbaar gebleken. Daarnaast wordt per afdeling een verbeterprogramma opgezet om toekomstige verbeteringen in gang te zetten.

Status: Later dan schema

Dienstverlening ICT Groningen

Doelstelling is om op korte termijn de performance te verbeteren. Hiervoor wordt een vernieuwing van de IT-omgeving doorgevoerd. De deadline hiervoor is **15 november 2019**.

Voor de langere termijn wordt een businesscase voor de ICT dienstverlening opgestart waarbij ook andere marktpartijen in overweging worden genomen. De businesscase zal in **mei 2020** aan het bestuur worden voorgelegd.

Status: Op schema.

Businesscase KCC

De businesscase KCC is uitgewerkt in het nieuw opgestarte verbeterprogramma dienstverlening. Dit programma heeft als doel de dienstverlening aan de burgers en bedrijven te verbeteren. De focus ligt hierbij op de communicatie met de belastingplichtigen. De aandachtspunten zijn de telefonie, de digitale contacten en de formulieren. Voor de uitvoering van het programma wordt gebruik gemaakt van externe deskundigheid. Het programma loopt tot **mei 2020** en per maand zal worden gerapporteerd over de voortgang.

Status: Op schema.

Start programma's

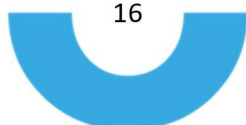
De aanbevelingen en maatregelen uit de 'Second Opinion' komen terug in een viertal programma's die zijn gestart binnen het Noordelijk Belastingkantoor. De programma's worden hieronder kort beschreven. Bij de programma's zijn de medewerkers betrokken en is de OR aangehaakt. Daarnaast zijn wij gestart met een IT Board en wordt hard gewerkt aan Business Intelligence.

IT Board

Het Noordelijk Belastingkantoor is gestart met een IT Board. GouwIT, ICT Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor zijn met elkaar gekoppeld in een IT Board. In de IT Board wordt de samenwerking en verbinding gezocht met elkaar om ICT zaken op te lossen. In de IT Board zitten ook alle leden van het MT.

Business Intelligence (BI)

Business Intelligence is nodig voor het opstellen van rapportages en geeft inzicht in de processen binnen het Noordelijk Belastingkantoor. BI rapportages geven de bestuurders inzicht in de bedrijfsvoering van het Noordelijk Belastingkantoor.





Programma Dienstverlening

Dit programma heeft als doel het verbeteren van de dienstverlening. Hierbij worden de teams KCC en Innen aan elkaar gekoppeld. Daarbij wordt gekeken naar de klantreis die de klant maakt en slimme technologieën en digitalisering om de dienstverlening te optimaliseren.

Projecten binnen programma

- KCC
- Website en bulkbrieven optimaliseren
- Bezwaren
- Systemen

Planning start 1 oktober 2019.

Programma Data gestuurd werken

De processen van het team Heffen en Vastgoed sluiten op elkaar aan en daarom wordt er in dit programma verbinding gezocht tussen beiden teams om data gestuurd te gaan werken. Een optimalisatie en innovatie van de processen en het beter op elkaar aansluiten van de processen is daarbij het doel.

Projecten binnen programma

- WOZ/BAG
- Objecten/ gegevensbeheer

Planning start 1 oktober 2019.

Programma Strategische Personeelsplanning (SPP)

SSP is een hulpmiddel om het personeelsbestand van het Noordelijk Belastingkantoor klaar te stomen voor de toekomst, zowel in kwalitatief als kwantiteit.

Projecten binnen het programma

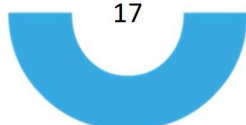
- Ontwikkeling personeel inclusief MT (Talent Management Analyse)

Planning start 1 oktober 2019.

Programma Innovatieteam

Medewerkers zitten vaak vol goede ideeën om de organisatie verder te kunnen brengen. Met dit programma stimuleren wij medewerkers om mee te denken en goede ideeën te delen. In dit programma wordt uitvoering gegeven aan het oprichten van een innovatieteam en-platform.

Planning start 1 oktober 2019.





Organisatie ontwikkelplan

