




Samenvatting Maandrapportage

Noordelijk Belastingkantoor - September 2019

1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang:  Op schema op jaarbasis (SLA) - enige achterstand t.o.v. planning 2019.

Op enkele uitzonderingen na is de aanslagoplegging op schema. Voor het einde van het jaar halen wij de SLA percentages. 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.

Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:  Niet op schema.

Voor het kalenderjaar 2019 wordt naar verwachting op 31-12-2019 het SLA percentage niet gerealiseerd. Dit heeft niets te maken met het invorderingsproces, maar doordat de aanslagoplegging dit jaar voor een aantal deelnemers later heeft plaatsgevonden dan in de jaarplanning/SLA rekening meegehouden was.

Voor de jaren 2017 en 2018 wordt het in de SLA afgesproken percentage niet gerealiseerd. Dit wordt veroorzaakt doordat de dwanginvordering in 2017 en 2018 voor en tijdens de opstartfase van het Noordelijke Belastingkantoor heeft stilgelegen als gevolg van een beperkt werkende belastingapplicatie. De achterstand in de werkvoorraad wordt voor november 2020 weggewerkt. De SLA percentages voor 2017 en 2018 worden niet gerealiseerd.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer

Voortgang:  Op schema

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 lopen we achter. Deze achterstand wordt de komende maanden ingelopen.

Bezwaren WOZ

Norm: afhandeling binnen de termijn

Voortgang:  Op schema

Kwijtschelding

Norm: afhandeling binnen de termijn





Voortgang:  Op schema.

Bezwaren overige

Norm: Afhandeling binnen de termijn

Voortgang:  Niet op schema.

De bezwaren voor de waterschappen worden niet binnen de termijn van 6 weken afgedaan. Voor de gemeenten wel. 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.

2 Achterstanden

Heffen

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.

Invordering

Dwanginvordering

Achterstand 01-10-2019:

35.000 dossiers


Afloop:

3.000 per maand

Gereed:

01-11-2020

Status:

 Op schema.

Waardebepaling

BAG-extracten

Achterstanden 01-10-2019:

2.200 regels


Afloop:

600 regels per maand

Gereed:

01-02-2020

Status:

 Op schema.

KCC

Bezwaren

Achterstand 01-10-2019:

2.500


Afloop:

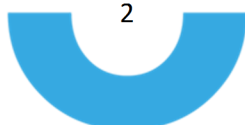
900 per maand

Gereed:

01-01-2020

Status:

 Op schema.





Digitale formulieren

Achterstand 01-10-2019: 3.090
 Afloop: 775 per maand
 Gereed: 01-02-2020
 Status: Op schema.

3 Bedrijfsvoering

Financieel

Status: Binnen schema

De actuele raming laat een ruimte zien van € 372.384 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2019. De belangrijkste oorzaken zijn: Ten opzichte van de gewijzigde begroting voorzien we een totale meevaller van € 372.384. Deze meevaller heeft betrekking op de volgende verschillen:

- niet begrote kosten voorziening oud-personeel (€ 175.000)
- lagere kosten opleidingen (€ 82.000)
- lagere kosten ICT dienstverlening (€ 80.000)
- hogere kosten drukwerk en porti (€ 134.000)
- lagere kosten diensten derden (€ 365.000)
- lager kosten onvoorzien (€ 135.000)
- overig positief saldo (€ 19.384)

Met uitzondering van de lagere kosten ICT-dienstverlening en de hoger kosten voor porto en drukwerk zijn de afwijkingen incidenteel. Voor de ICT-dienstverlening is voor 2020 een korting met de gemeente Groningen afgesproken van € 240.000.

Ziekteverzuim

Norm: 4,0%
 Stand 01-10-2019: 4,74%

Status: Nog niet op de norm, wel positieve ontwikkeling.

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%



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

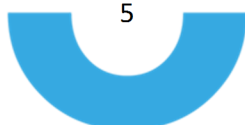
- Ontwikkeling personeel inclusief MT (Talent Management Analyse)

Planning start 1 oktober 2019.

Programma Innovatieteam

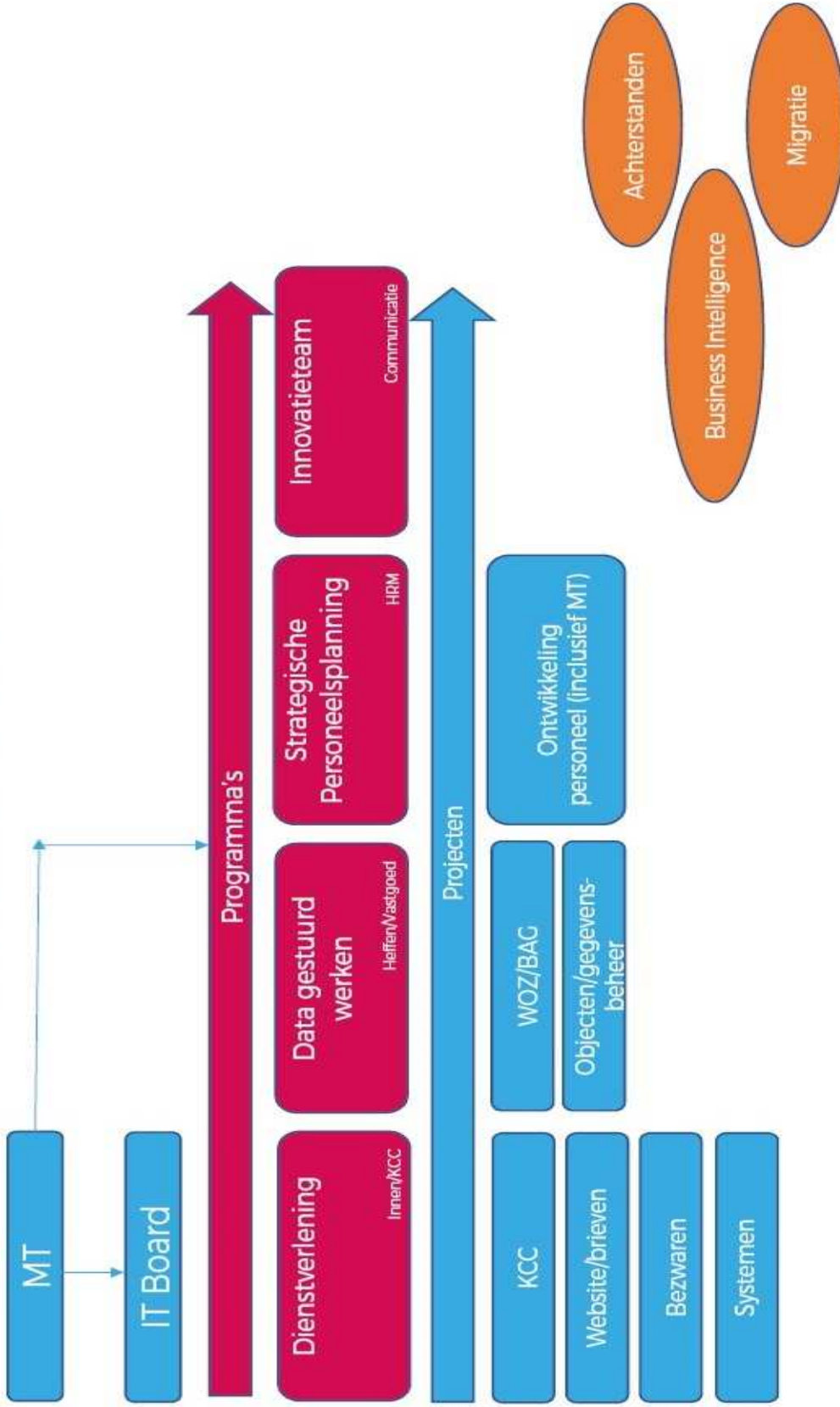
Medewerkers zitten vaak vol goede ideeën om de organisatie verder te kunnen brengen. Met dit programma stimuleren wij medewerkers om mee te denken en goede ideeën te delen. In dit programma wordt uitvoering gegeven aan het oprichten van een innovatieteam en-platform.

Planning start 1 oktober 2019.





Organisatie ontwikkelplan






Samenvatting Maandrapportage

Noordelijk Belastingkantoor - September 2019

1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang:  Op schema op jaarbasis (SLA) - enige achterstand t.o.v. planning 2019.

Op enkele uitzonderingen na is de aanslagoplegging op schema. Voor het einde van het jaar halen wij de SLA percentages. 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.

Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:  Niet op schema.

Voor het kalenderjaar 2019 wordt naar verwachting op 31-12-2019 het SLA percentage niet gerealiseerd. Dit heeft niets te maken met het invorderingsproces, maar doordat de aanslagoplegging dit jaar voor een aantal deelnemers later heeft plaatsgevonden dan in de jaarplanning/SLA rekening meegehouden was.

Voor de jaren 2017 en 2018 wordt het in de SLA afgesproken percentage niet gerealiseerd. Dit wordt veroorzaakt doordat de dwanginvordering in 2017 en 2018 voor en tijdens de opstartfase van het Noordelijke Belastingkantoor heeft stilgelegen als gevolg van een beperkt werkende belastingapplicatie. De achterstand in de werkvoorraad wordt voor november 2020 weggewerkt. De SLA percentages voor 2017 en 2018 worden niet gerealiseerd.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer

Voortgang:  Op schema

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 lopen we achter. Deze achterstand wordt de komende maanden ingelopen.

Bezwaren WOZ

Norm: afhandeling binnen de termijn

Voortgang:  Op schema

Kwijtschelding

Norm: afhandeling binnen de termijn





Voortgang:  Op schema.

Bezwaren overige

Norm: Afhandeling binnen de termijn

Voortgang:  Niet op schema.

De bezwaren voor de waterschappen worden niet binnen de termijn van 6 weken afgedaan. Voor de gemeenten wel. 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.

2 Achterstanden

Heffen

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.

Invordering

Dwanginvordering

Achterstand 01-10-2019:

35.000 dossiers


Afloop:

3.000 per maand

Gereed:

01-11-2020

Status:

 Op schema.

Waardebepaling

BAG-extracten

Achterstanden 01-10-2019:

2.200 regels


Afloop:

600 regels per maand

Gereed:

01-02-2020

Status:

 Op schema.

KCC

Bezwaren

Achterstand 01-10-2019:

2.500


Afloop:

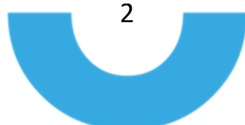
900 per maand

Gereed:

01-01-2020


Status:

 Op schema.





Digitale formulieren

Achterstand 01-10-2019: 3.090
Afloop: 775 per maand
Gereed: 01-02-2020
Status:  Op schema.

3 Bedrijfsvoering

Financieel

Status:  Binnen schema

De actuele raming laat een ruimte zien van € 372.384 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2019. De belangrijkste oorzaken zijn: Ten opzichte van de gewijzigde begroting voorzien we een totale meevaller van € 372.384. Deze meevaller heeft betrekking op de volgende verschillen:

- niet begrote kosten voorziening oud-personeel (€ 175.000)
- lagere kosten opleidingen (€ 82.000)
- lagere kosten ICT dienstverlening (€ 80.000)
- hogere kosten drukwerk en porti (€ 134.000)
- lagere kosten diensten derden (€ 365.000)
- lager kosten onvoorzien (€ 135.000)
- overig positief saldo (€ 19.384)

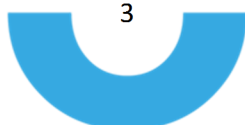
Met uitzondering van de lagere kosten ICT-dienstverlening en de hoger kosten voor porto en drukwerk zijn de afwijkingen incidenteel. Voor de ICT-dienstverlening is voor 2020 een korting met de gemeente Groningen afgesproken van € 240.000.

Ziekteverzuim

Norm: 4,0%
Stand 01-10-2019: 4,74%

Status:  Nog niet op de norm, wel positieve ontwikkeling.

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%





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

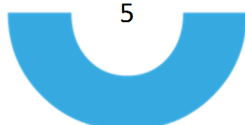
- Ontwikkeling personeel inclusief MT (Talent Management Analyse)

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

