






## Rapportage

### Noordelijk Belastingkantoor t/m okt 2020

#### Legenda

	<i>Niet op schema</i>
	<i>Op schema volgens prognose</i>
	<i>Afgerond</i>

## Inleiding

Het Noordelijk Belastingkantoor gaat een groot deel van de doelstellingen uit de SLA halen dit jaar. De reguliere aanslagoplegging ligt op schema en ook de afwikkeling van de bezwaren, kwijtscheldingsverzoeken en contactformulieren. De telefonische bereikbaarheid en het servicelevel zijn sterk verbeterd. Ook het aantal terugbelverzoeken en klachten daalt.

#### Corona

##### *Dwanginvordering*

De dwanginvordering is weer van start gegaan. Door de genomen maatregelen van het bestuur heeft de dwanginvordering tot halverwege augustus 2020 stilgelegen. Hierdoor zijn de openstaande posten en de achterstanden in de dwanginvordering hoger. Er is een aangepaste planning voor het wegwerken van deze achterstanden. Gezien de omvang heeft dit ook effecten voor 2021.

##### *Thuiswerken*

Onze medewerkers werken nog steeds vanuit huis. De productie bij het thuiswerken blijft op peil. Wanneer wij weer terug mogen keren naar kantoor blijven wij minimaal 50% thuiswerken.

#### Verhuizing

De verhuizing staat gepland voor het einde van het jaar. Doordat de medewerkers volledig thuiswerken kan de verhuizing plaatsvinden zonder dat dit gevolgen heeft voor onze dienstverlening naar klanten toe en de medewerkers kunnen gewoon blijven doorwerken.

#### Robotisering

In samenwerking met een ander belastingkantoor en onze softwareleverancier GouwIT verrichtten we verkenningen op het gebied van robotisering (ver doorgevoerde automatisering) voor verschillende onderdelen van ons proces.



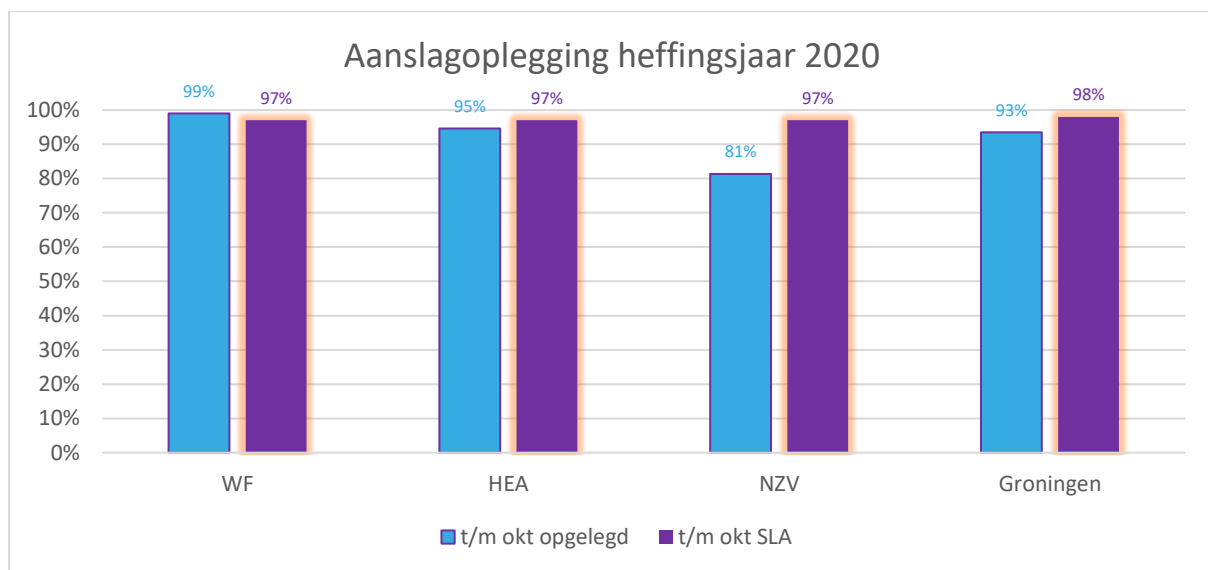


## 1 Belastingen regulier

### Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



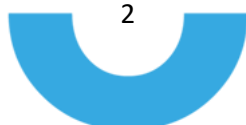
In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2020 af tegen de geplande aanslagoplegging t/m oktober 2020. De planning is gebaseerd op het realiseren van de SLA op 31 december 2020. De maandelijkse planning is indicatief en daardoor kunnen afwijkingen zijn ten opzichte van de realisatie.

Wij liggen op schema. Ondanks de genomen maatregelen van het bestuur in het kader van de coronacrisis om in maart 2020 en deels in april 2020 geen aanslagen te versturen.

Een deel van de aanslagoplegging bij waterschap Noorderzijlvest voor de bedrijven staat op de planning voor komende maanden en is dan weer op schema.

De aanslagoplegging voor de waterschappen is gemiddeld genomen later in het jaar gepland, dan de aanslagoplegging voor de gemeente Groningen. Dit heeft te maken met de wettelijke verplichting om de WOZ-beschikking binnen 8 weken na aanvang van het jaar te versturen.

Voor de komende jaren is het doel om de aanslagoplegging voor alle deelnemers stapsgewijs zo veel mogelijk te concentreren in het eerste half jaar. Voor 2021 is het doel om de bulk van de aanslagen voor september op te leggen. Dit jaar loopt de aanslagoplegging door tot oktober 2020. De planning voor 2021 wordt in december 2020 aan het bestuur voorgelegd.



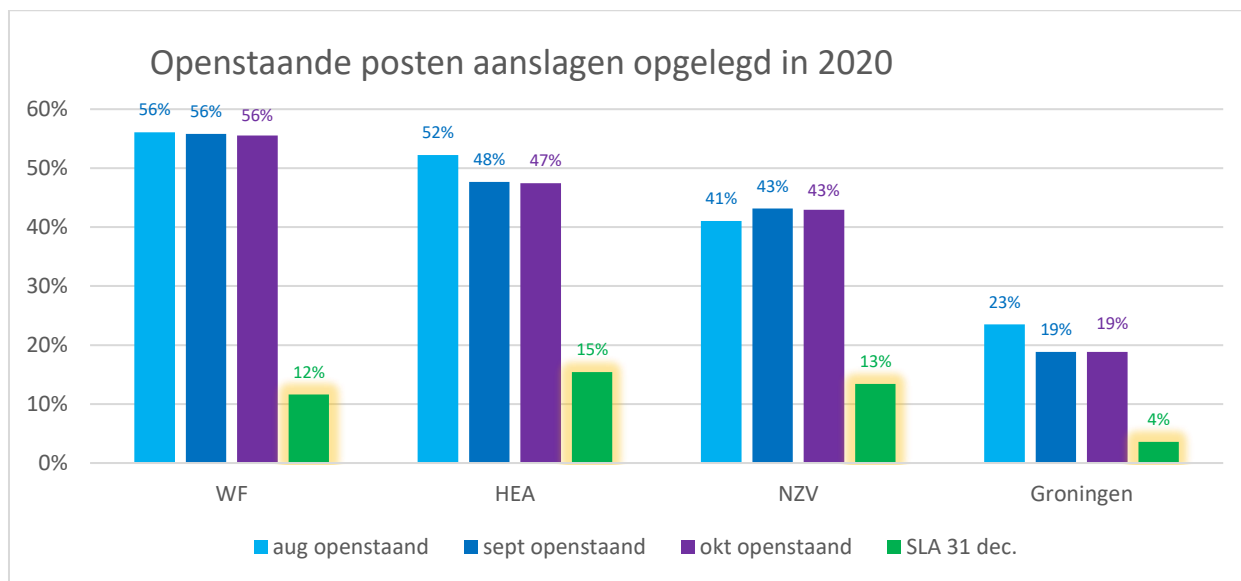


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang: 

Aanslagen kalenderjaar 2020



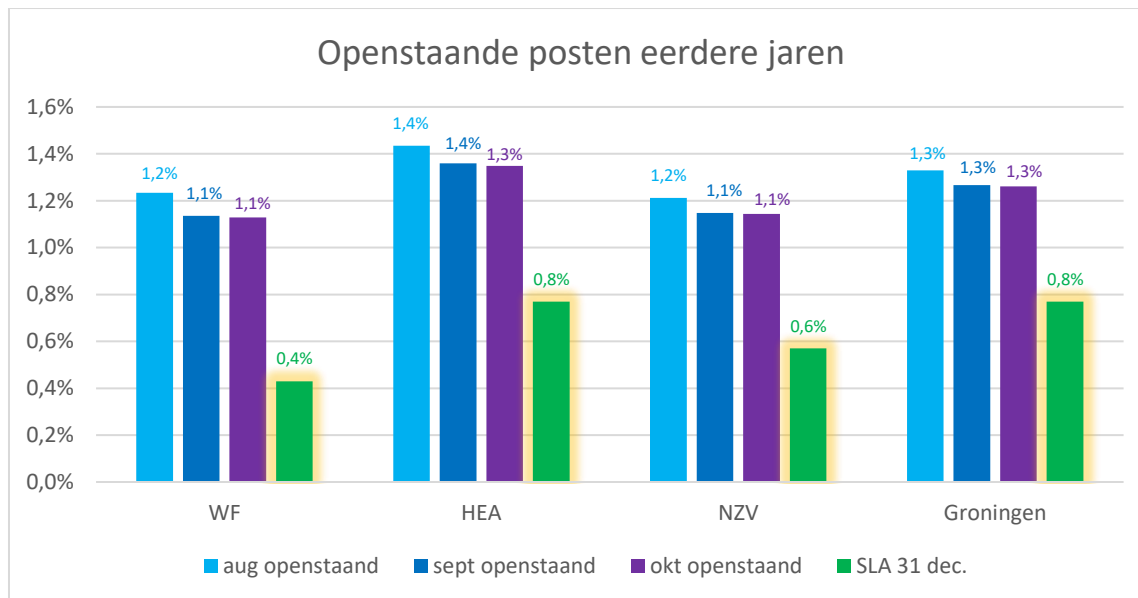
De opgelegde aanslagen van 2020 staan voor een deel nog open. Ongeveer 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien termijnen.

De maatregelen die het bestuur heeft genomen als gevolg van corona hebben gevolgen voor de (dwang)invordering en voor het realiseren van doelstellingen uit de SLA voor de openstaande posten. De dwanginvordering heeft vanaf april 2020 stilgelegen en is halverwege augustus 2020 weer gedeeltelijk opgestart. Als gevolg hiervan is het bedrag aan openstaande posten hoger dan gewenst. De komende maanden wordt er maximaal op ingezet om deze achterstand weer in te lopen.





*Aanslagen voorgaande kalenderjaren*



De achterstanden in de dwanginvordering voor 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het wegwerken van deze achterstanden heeft als gevolg van corona stilgelegen. Sinds half augustus is dit weer opgepakt. Hiervoor is een nieuwe planning gemaakt die doorloopt in 2021.

**Herwaardering**

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: ●

We hebben de herwaardering 2020 (peildatum 1 januari 2019) volledig afgerond. Hiermee voldoen we aan de prestatienormen van de Waarderingskamer.

De herwaardering 2021 (peildatum 1 januari 2020) ligt op schema. Corona heeft op dit proces ook effecten. Taxateurs kunnen geen in pandige inventarisaties uitvoeren. Hierover heeft afstemming met de Waarderingskamer plaatsgevonden. Daarnaast zijn we methoden aan het onderzoeken waarmee we, door gebruik te maken van interactieve softwareoplossingen, huizenbezitters zelf hun in pandige opname kunnen laten doen.

**Bezwaren**

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

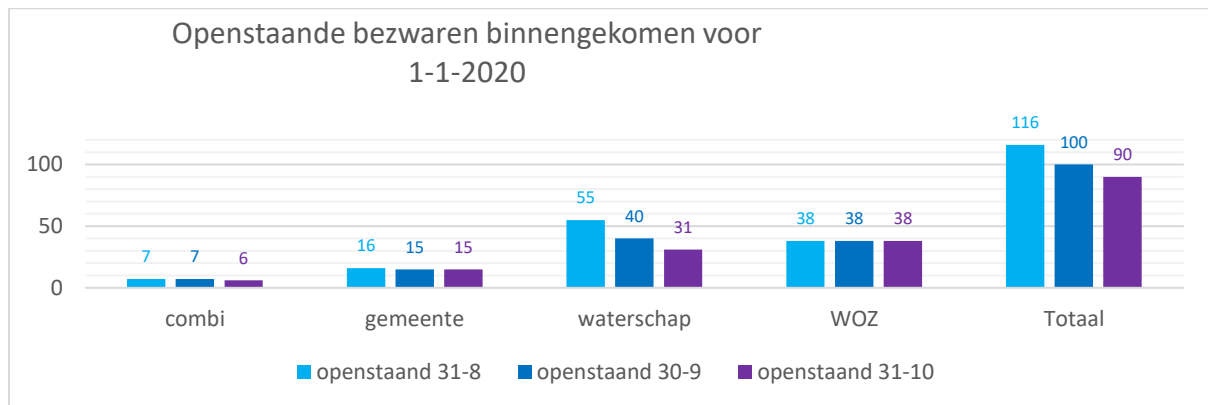
We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2020 en na 1 januari 2020.



### Bezwaren ontvangen voor 1-1-2020

Per 31-10 staan 90 bezwaren open uit voorgaande jaren. Alle bezwaren zijn in beeld. Er is controle op de werkvoorraad en op alle openstaande bezwaren is een actie uitgezet. Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen. Hiervoor hebben we extra externe inhuur ingezet.

De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Wanneer nodig gaan we over tot verdaging.



### Bezwaren ontvangen na 1-1-2020

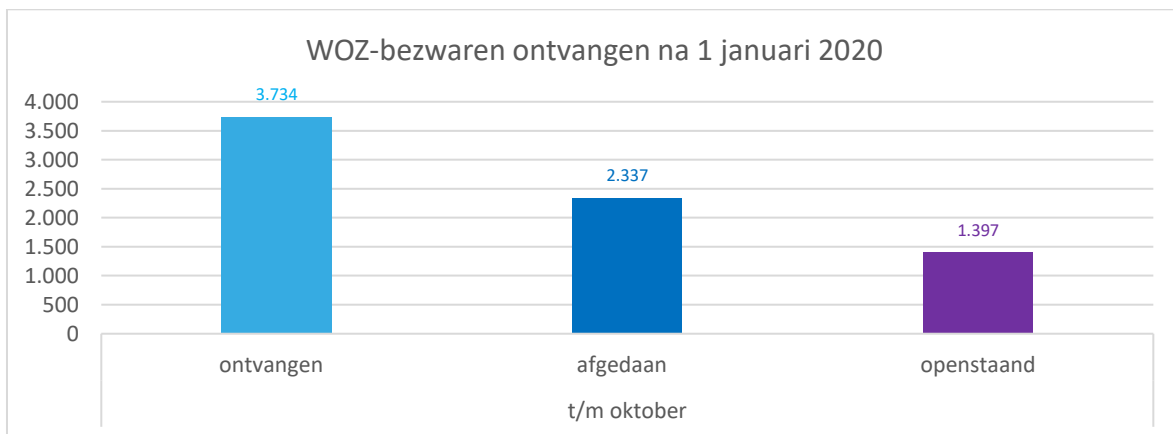
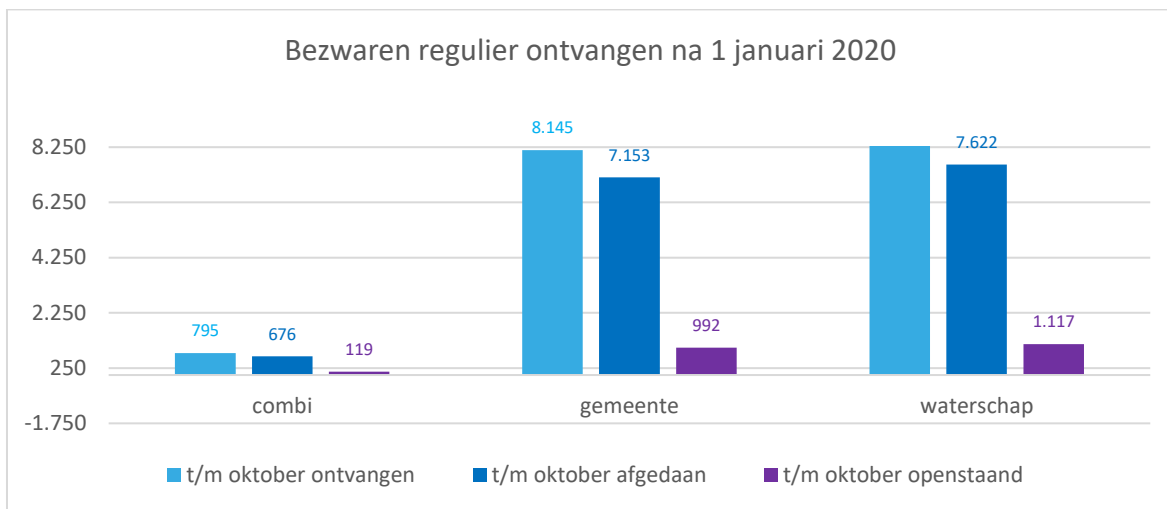
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2020 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffings- en WOZ-bezwaren is onder controle.

#### WOZ-bezwaren

Er is een toename van het aantal WOZ-bezwaren ten opzichte van vorig jaar. Dit komt door de nadeelcompensatieregeling voor aardbevingsschade. In plaats van een verlaging van de WOZ-waarde willen belastingbetalers een hogere WOZ-waarde.

Met name bij de DAL-gemeenten speelt dit een belangrijke rol. Voor de afwikkeling van de WOZ-bezwaren huren we extra in. De kosten worden doorbelast aan de DAL-gemeenten. De afhandeltermijn voor de WOZ-bezwaren loopt tot het einde van het jaar.

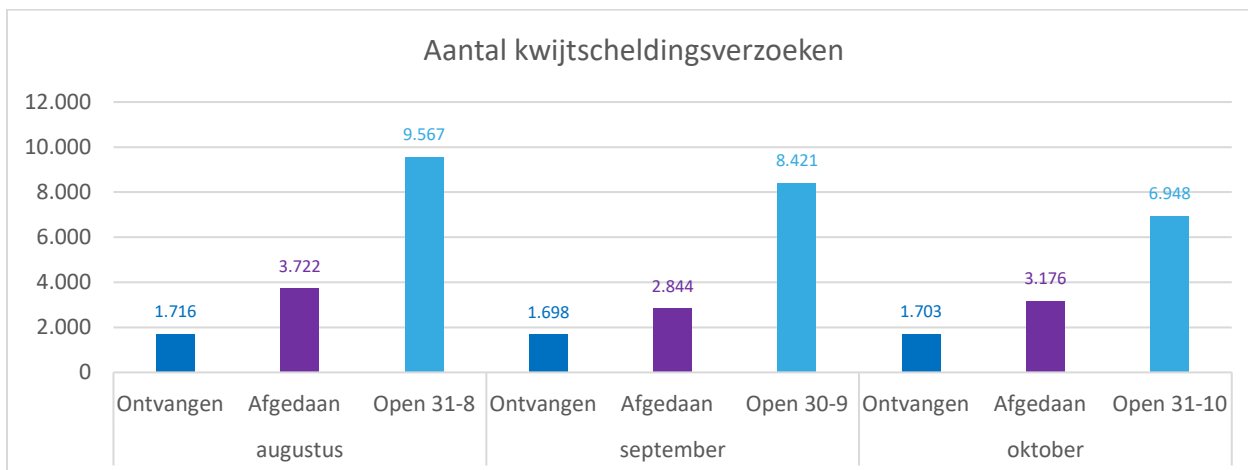




### Kwijtschelding

Norm: Minimaal aantal kwijtscheldingsverzoeken en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.





*Aanpassingen proces en gevolgen*

Het aanvraagformulier voor het aanvragen van kwijtschelding is dit jaar een stuk eenvoudiger geworden. We ontvangen daardoor nu eerder dan voorheen aanvragen voor kwijtschelding na de aanslagoplegging.

De verzoeken waarbij het Inlichtingenbureau geen belemmering constateert worden direct toegewezen. In 2019 moesten wij deze zelf nog beoordelen. Hierdoor krijgen mensen die recht hebben op kwijtschelding eerder een positief bericht op hun aanvraag. Dit kan een reden zijn voor de verhoging in het aantal toegekende aanvragen in het eerste half jaar.

Na geconstateerde belemmeringen op de aanvraag verzoeken wij altijd om aanvullende informatie. Aanvragers krijgen hiervoor ruim de gelegenheid. Hierdoor is de doorlooptijd langer. Het percentage toewijzingen is voor deze groep lager. Enerzijds omdat een reactie soms uitblijft en anderzijds omdat aanvullende informatie niet voldoende is om alsnog toe te wijzen. Over het totaal genomen verwachten we niet dat het aantal toe- en afwijzingen sterk afwijkt van voorgaande jaren.

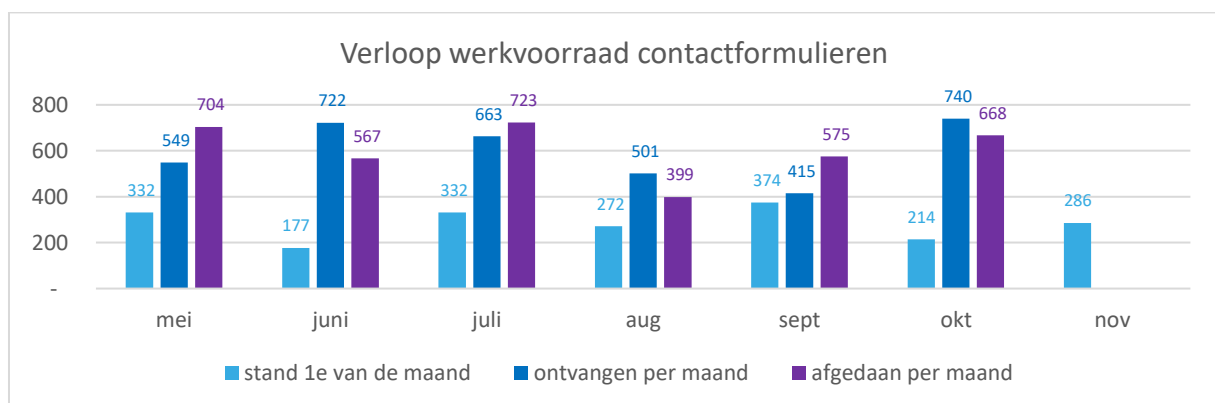
De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn. Daarnaast zijn we bezig met het verder optimaliseren van het kwijtscheldingsproces.

*Effecten corona*

De effecten van corona op het aantal kwijtscheldingsverzoeken zijn lastig in te schatten. Ook omdat andere factoren een rol spelen bij het aanvragen van een kwijtschelding. Per saldo is een stijging van de verleende kwijtschelding zichtbaar, maar het is nog onduidelijk welk deel van deze stijging aan corona is toe te wijzen. We volgen dit nauwlettend en rapporteren hierop regelmatig.

**Contactformulieren**

Norm: Afhandeling binnen de termijn.  
 Status: 



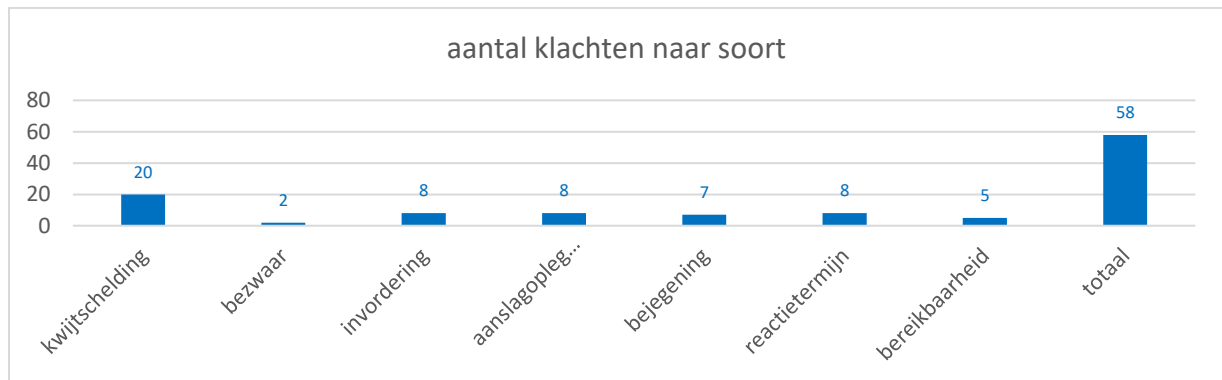
Het proces rond de contactformulieren is onder controle. Het callcenter van de DAL-gemeenten gebruikt het contactformulier om vragen door te zetten, omdat ze alleen een raadpleegfunctie hebben. Daarnaast moeten bedrijven gebruik maken van ons contactformulier, omdat de



beveiligde identificatie-methode nog niet geïmplementeerd is. Begin 2021 willen we dat bedrijven kunnen inloggen met E-herkenning.

### Klachten

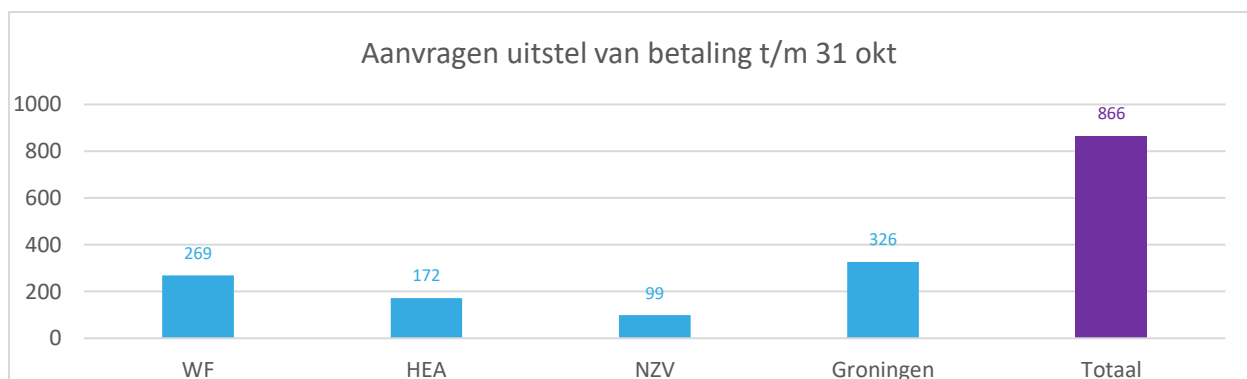
Tot en met oktober 2020 zijn 58 klachten binnengekomen, dat zijn vier meer dan de stand van eind vorige maand. Dat is een positieve ontwikkeling ten opzichte van vorig jaar, toen werden de aantal per kwartaal bijgehouden en waren het 159 klachten over de eerste drie kwartalen. De klachten zijn op tijd afgehandeld en naar tevredenheid opgelost. De meeste klachten hebben betrekking op de kwijtschelding, er zijn interventies gepleegd om het proces te optimaliseren en de communicatie te verbeteren met als doel het aantal klachten verder naar beneden te brengen. De klachten zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:

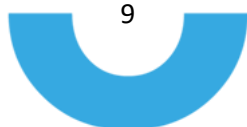
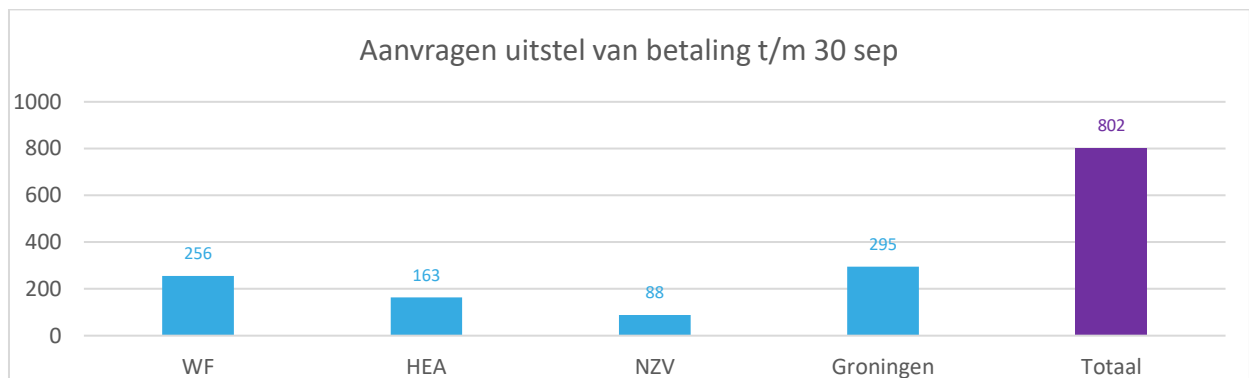


### Aanvragen coulanceregeling corona

Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling is tot en met 30 september 2020 opgelopen tot 866. Een stijging van 64 ten opzichte van de vorige maand. Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het aantal beperkt. De financiële impact is op dit moment dan ook nog klein.

De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:







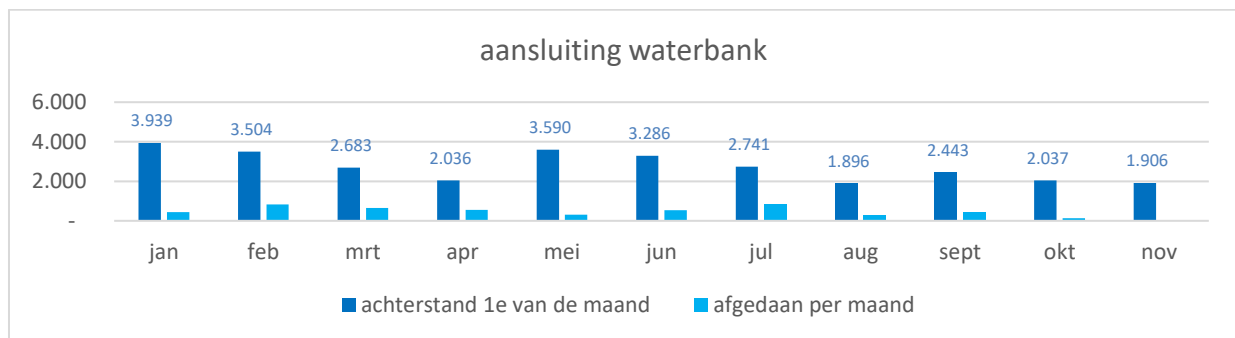
## 2 Achterstanden

### Heffen

#### Aansluiting waterbank

Gereed: 31-12-2020

Status:



De afgelopen maand zijn 390 regels afgedaan, maar als gevolg van nieuwe mutaties bij het waterbedrijf zijn er de afgelopen maand ook 259 regels bijgekomen. De werkvoorraad is gedaald naar 1.906. De planning is erop gericht om de achterstand voor het einde van het jaar weg te werken. We streven ernaar dat we een balans creëren tussen onze bezetting en de maandelijkse nieuwe mutaties, waardoor we altijd bij zijn.

### Gegevensbeheer

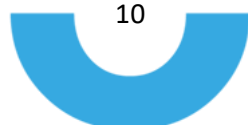
Achterstand: Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.

Gereed: uiterlijk 31-12-2020

Status:



De uitvallijsten (20) zijn afgelopen maand afgerond. Het afwickelen van deze lijsten leidt tot nawerk. Dit nawerk is de afgelopen maand afgerond en op dit moment zijn we bezig met een eindcontrole. Hiermee zijn we op schema om voor het einde van 2020 tot een afronding te komen.





Invordering

Dwanginvordering

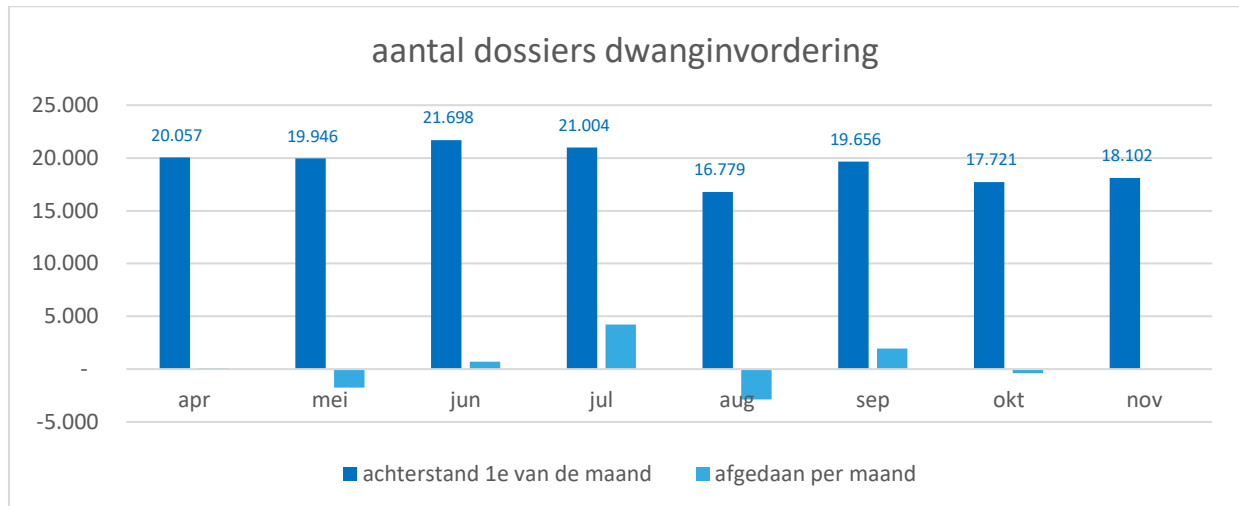
Prognose afloop:

3000 per maand

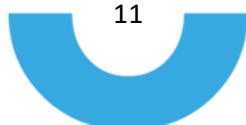
Gereed:

01-11-2020

Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is nu 18.102. Hoewel halverwege augustus 2020 de dwanginvordering weer is opgestart heeft dit minder effect op de beslaglegging. Dit is maatwerk waarbij inzet van de deurwaarders nodig is. Deze zijn door corona beperkt in hun handelen. Daarnaast kunnen we een versnelling in de afwikkeling pas doorvoeren na de implementatie van een nieuwe module voor het geautomatiseerd afwerken van loonvorderingen. Die maakt onderdeel uit van de release 2021/3. Deze landelijke release zal begin februari 2021 in productie worden genomen.





### 3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar met € 196.000 binnen de kaders van de begroting te blijven.

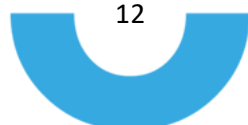
Op kostensoortniveau zien we de volgende belangrijke afwijkingen ten opzichte van de begroting.

- Hogere opbrengst vervolgingskosten (€ 172.000)
- Lagere personele lasten (€ 716.000)
- Hogere operationele kosten (€ 803.000)
- Verlagen post onvoorzien (85.000)
- Overige saldo positief (€ 26.000)

In bovenstaande opzet is nog geen rekening gehouden met het verzoek dat we bij de belastingdienst hebben ingediend voor de teruggave van de voorbelasting over de jaren 2018 en 2019. Daarnaast houden we ook rekening met een teruggave van de BTW over 2020. Het grootste deel van onze dienstverlening valt onder de koepelvrijstelling van de BTW.

Dat betekent dat we geen BTW over onze dienstverlening aan onze deelnemers hoeven te rekenen. Over de dienstverlening aan andere gemeenten (DAL en kwijtschelding) moeten we wel BTW rekenen. Dit betekent dat we de BTW op de kosten die gerelateerd zijn aan deze met BTW belaste dienstverlening in vooraftrek mogen brengen. Over de jaren 2018, 2019 en 2020 gaat het om een bedrag van circa € 330.000. Bij de fiscus hebben we een verzoek ingediend voor de teruggave van dit bedrag. Op dit moment heeft de fiscus het verzoek in onderzoek. We weten niet wanneer deze teruggave definitief wordt.

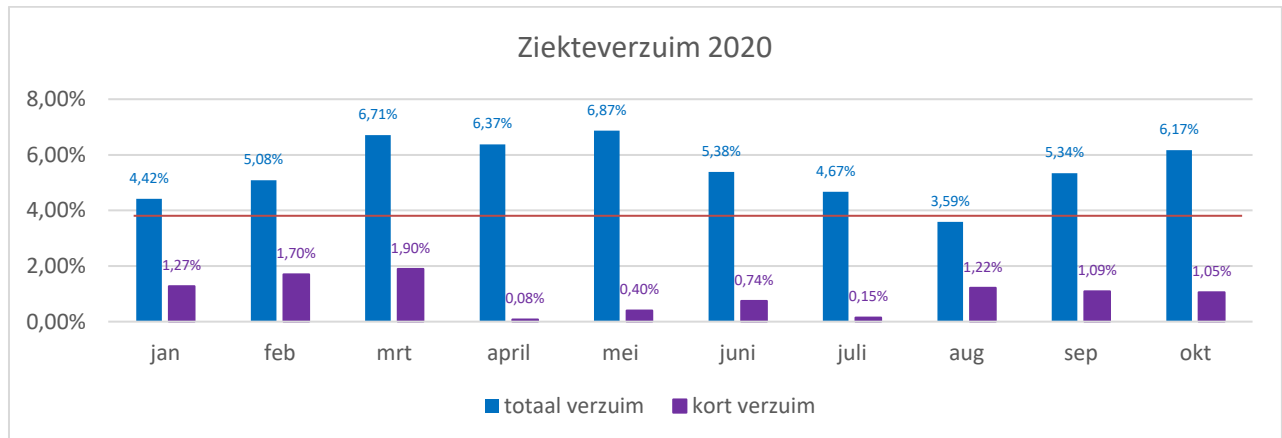
Ook is geen rekening gehouden met de inzet van gevormde bestemmingsreserve van € 490.000 voor de achterstanden bij de dwanginvordering uit de jaarrekening van 2019. Als gevolg van de genomen coronamaatregelen zijn er geen mogelijkheden geweest dit bedrag in te zetten. Er is een aangepaste planning gemaakt om de achterstanden van voorgaande jaren en 2020 weg te werken. Op basis hiervan wordt bij de jaarrekening het voorstel gedaan om het gereserveerde bedrag van € 490.000 volledig door te schuiven naar 2021.





Ziekteverzuim

Status



Ten opzichte van vorige maand zien we weer een kleine stijging van het ziekteverzuim. Alle uitstaande acties en het beleid is erop gericht om het verzuim weer onder de norm van 4% te krijgen. Om grip te houden op ons verzuim is samen met Verzuimweg een training gemaakt voor onze managers. Dit om de kennis en omgang met ziekte op een hoger niveau te brengen. Deze twee trainingen hebben alle managers inmiddels gevolgd.

Van de zes langdurig zieken zijn op dit moment nog twee 100% ziek. Beide gevallen hebben een medische oorzaak en krijgen intensieve begeleiding. De overige langdurig zieken zijn aan het re-integreren. Het kort verzuim is iets afgenomen. Het NBK heeft vier corona ziektegevallen gekend met een looptijd van drie weken. Eén medewerker met corona ligt nog in het ziekenhuis.

