

NieuwsBulletin



2021 staat in het teken van doorontwikkeling, procesverbeteringen en het streven om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. In 2020 hebben wij een groot deel van de achterstanden weggewerkt die zijn ontstaan in de opstartfase en we zijn nu klaar voor een nieuwe fase. Een aantal verbeteringen zijn al opgepakt en kun je verderop lezen in het Nieuwsbulletin.

Versnelling aanslagoplegging

Een wens van onze opdrachtgevers is om de meeste aanslagen in het eerste half jaar op te leggen. Dit betekent een versnelling in de aanslagoplegging.

Binnen zes maanden

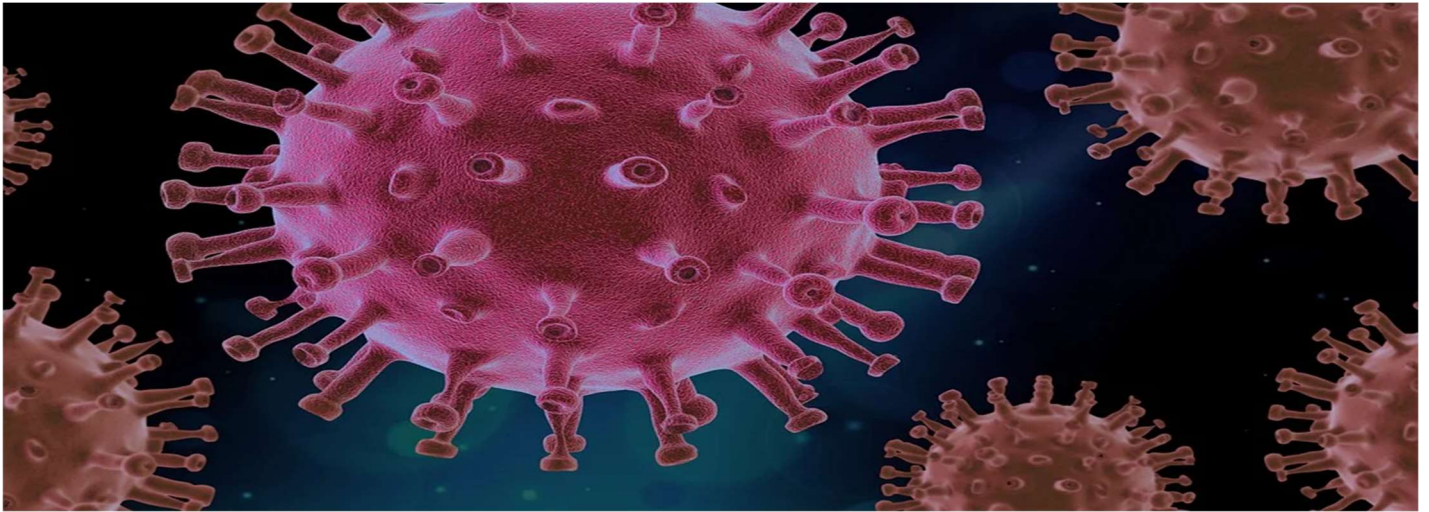
De bulk aanslagoplegging wordt in 2021 binnen de eerste acht maanden van het jaar opgelegd. In 2022 streven wij ernaar om de aanslagoplegging binnen de eerste zes maanden op te leggen. In 2020 was dit nog tien maanden. Dit zorgt ervoor dat de deelnemers de belastinginkomsten eerder in het jaar binnen hebben en dat klanten altijd in het eerste halfjaar hun aanslag krijgen.

Telefonie

In het eerste kwartaal van 2021 is een mooie vooruitgang te zien bij onze dienstverlening aan de telefoon. Wij zijn continue bezig met het verbeteren van de dienstverlening aan de telefoon. Begin mei 2021 starten wij ook met een nieuw belmenu. Het nieuwe belmenu is korter. Hierdoor kunnen we klanten sneller en beter te woord staan.

	2021 – Kwartaal 1	2020 Kwartaal 1
Aantal telefoon	26.647	30.658
Beantwoord	26.319	27.103
Onbeantwoord	328	3.555

Corona



Ook in 2021 blijft corona nog een grote rol spelen. Wij blijven voorlopig nog thuiswerken, er zijn nog achterstanden bij de dwanginvordering en er is een groep met betalingsproblemen door de maatregelen die zijn genomen tegen de bestrijding van corona.

Dwanginvordering

De dwanginvordering heeft in 2020 voor een groot deel stilgelegen. Het doel is om de achterstanden in 2021 voor een groot deel weg te werken met uitloop in 2022. Hierbij zijn we wel afhankelijk van hoe lang de coronamaatregelen en -beperkingen nog duren.

Uitstel of betalingsregeling

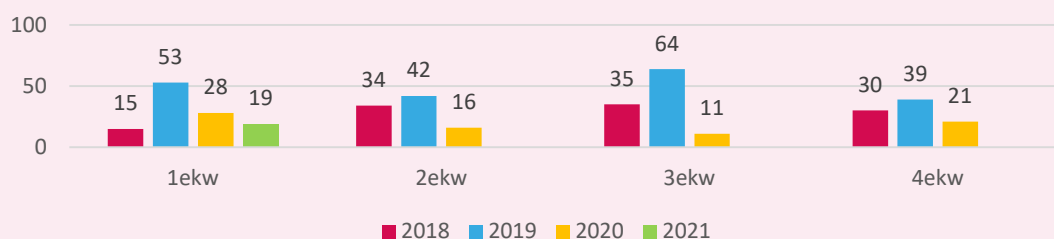
Door de genomen maatregelen komt een deel van onze klanten in de betalingsproblemen. Ondernemers en ZZP'ers kunnen uitstel van betaling vragen. Ben je geen ondernemer of zzp'er? Dan kun je een betalingsregeling aanvragen. De regelingen worden ook in 2021 voortgezet.

Aantallen

In totaal hebben over de gehele periode 1.216 ondernemers en zzp'ers uitstel van betaling aangevraagd bij ons. Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het aantal beperkt.

19 Klachten hebben wij in het eerste van kwartaal van klanten ontvangen. In dezelfde periode vorig jaar waren dat **28** klachten. Hieronder vinden jullie een overzicht per kwartaal van de afgelopen jaren.

Klachten per jaar per kwartaal



Stabiele ICT omgeving

Een stabiele ICT omgeving van onze werkplek en belastingsoftware is ons uitgangspunt. De hosting van onze belastingapplicatie ligt nu bij onze software leverancier. Nu de hosting van de kernapplicatie bij 1 partij ligt is de aansturing vanuit het Noordelijk Belastingkantoor direct, minder complex en is er meer stabiliteit.

Overstap van Releases naar Continuous Delivery

In april 2021 zijn wij overgegaan naar een Continuous Delivery (CD) omgeving. CD is een software ontwikkelmethode die erop gericht is om ideeën zo snel en efficiënt mogelijk in productie te nemen. Functionaliteiten en ideeën kunnen op deze manier veel sneller worden geïmplementeerd dan nu met releases. Het CD proces richt zich op het sturen van een continue stroom van nieuwe features naar productie en stapt af van de oude 'releasegedachte'. Dit zorgt ervoor dat wij alleen nieuwe features hoeven te testen en niet de gehele omgeving. Na veel testwerk is de nieuwe CD omgeving nu in productie. Dit gaat in de toekomst voor veel verbeteringen zorgen.

Externe partners

Een stabiele ICT omgeving en de overstap naar een CD omgeving zorgt voor meer stabiliteit en kwaliteit. Ook door de samenwerking te zoeken met andere belastingkantoren zoals: GBTwente, BSOB en BwB kunnen wij onze producten en diensten verbeteren. Dit betekent dat wij ook aantrekkelijker worden voor gemeenten. Zij kunnen de WOZ-waardering, kwijtschelding en dwanginvordering door ons laten verzorgen. Inmiddels is er interesse van een gemeente om externe partner te worden. Het streven is natuurlijk om het belastingkantoor van Noord Nederland te worden en meer externe partners aan te trekken.

Toeslagenaffaire

In het bestuur van maart 2021 is afgesproken met alle deelnemers om voor de mogelijk gedupeerden informatie over de toeslagenaffaire op de webiste te plaatsen. Ook zijn wij op dit moment bezig om per gemeente de gedupeerden in beeld te brengen.

Uitstel van betaling

Klanten die in de financiële problemen zijn gekomen door de toeslagenaffaire en de aanslag niet kunnen betalen kunnen contact met ons opnemen. Wij kijken dan naar een oplossing en regelen uitstel van betaling.

Belastingdienst en gemeenten

Het is ook belangrijk dat de gedupeerden zich melden bij de landelijke Belastingdienst. Daarnaast kunnen ze contact opnemen met hun eigen gemeente. De meeste gemeenten hebben voor de gedupeerden speciale teams opgericht om ze te ondersteunen.

Volgende editie #6 – september 2021

NieuwsBulletin