





Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m december 2021

Legenda

	<i>Niet op schema</i>
	<i>Op schema</i>

Inleiding

Voor 2021 ligt de focus op het doorvoeren van verbeteringen in de reguliere bedrijfsvoering. Als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn er op dit moment nog achterstanden bij de dwanginvordering. De doelstelling was om deze achterstand zoveel mogelijk weg te werken voor het einde van 2021, maar als gevolg van het langer doorlopen van de beperkingen door de corona maatregelen zijn we genoodzaakt een deel mee te nemen naar 2022.

Procesverbeteringen

Het jaar 2021 heeft in het teken van procesverbeteringen en de daarmee samenhangende ICT-innovaties gestaan. Samen met onze ICT-leverancier GouwIT zijn op diverse plekken versnellingen doorgevoerd in de processen. De bulk-aanslagoplegging wordt in 2021 binnen 8 maanden uitgevoerd. Dat was in 2020 nog in 10 maanden en voor 2022 is het de planning om dit binnen 6 maanden uit te voeren.

Daarnaast investeren we in een verdere verbetering van de datakwaliteit. Hiervoor hebben we extra tijdelijk personeel aangetrokken. Dit moet uiteindelijk leiden tot een betere kwaliteit van de aanslagoplegging en minder bezwaren en/of andere klantreacties.

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. We proberen daarom goed personeel aan ons te binden.

ICT

De taskforce die Fujitsu samen met Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor heeft opgericht blijft zich inzetten voor een verdere stabilisering van de werkplekautomatisering. Dit heeft geleid tot een Proof of Concept (POC) voor een nieuwe werkplekautomatisering. Deze POC heeft een positieve uitkomst gehad. Op basis hiervan zijn we ons samen met ICT Groningen aan het voorbereiden op de volgende stap. Belangrijke voorwaarde is dat de financiering van de nieuwe werkplekautomatisering binnen de begroting blijft.





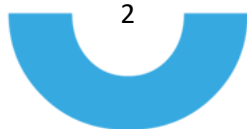
Met betrekking tot onze softwareleverancier GouwIT is een belangrijke stap voorwaarts gemaakt. Wij zijn overgestapt op “Continuous Delivery”. Op deze manier hebben we altijd de beschikking over de meest recente softwareversie en komen verbeteringen in de applicatie sneller in productie.

Eemsdelta

Per 1 januari 2021 zijn de gemeenten Delfzijl, Appingedam en Loppersum (DAL) opgegaan in de nieuwe gemeente Eemsdelta. De bestaande dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen de gemeente Groningen en de DAL-gemeenten is overgenomen door het Noordelijk Belastingkantoor en de gemeente Eemsdelta. Daarnaast wordt de DVO geactualiseerd, het uitgangspunt is dat de dienstverlening in grote lijnen niet wijzigt.

Thuiswerken

Onze medewerkers werken nog steeds vanuit huis. De productie blijft op peil. Wanneer wij weer terug mogen keren naar kantoor blijven wij waar mogelijk minimaal 50% thuiswerken. Op basis van de actuele ontwikkelingen is een terugkeer naar kantoor op korte termijn nog niet te verwachten.



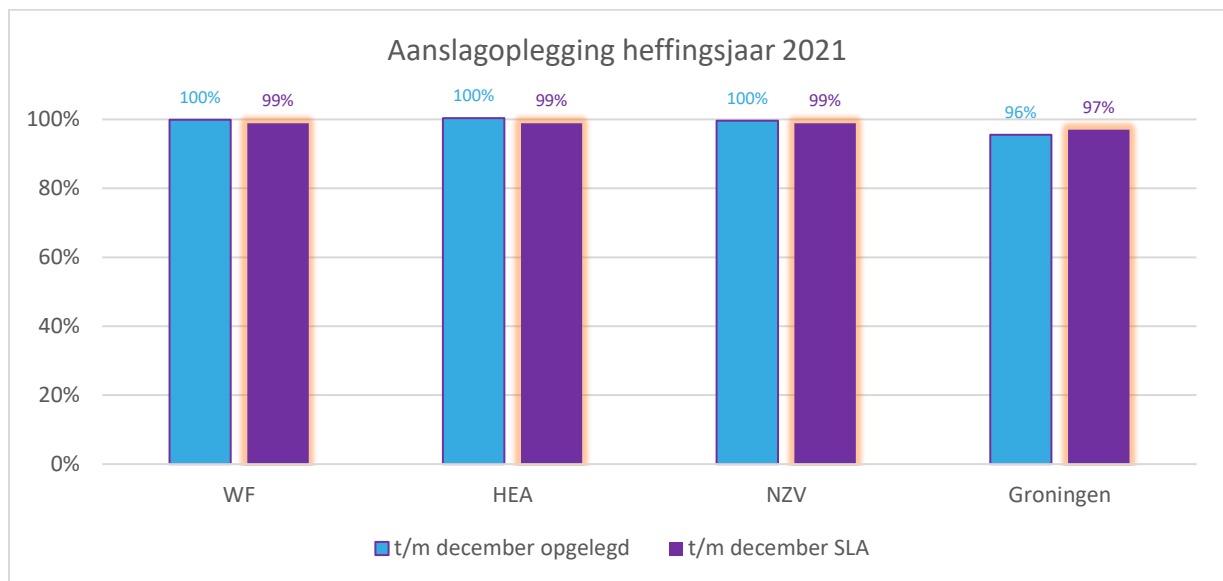


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

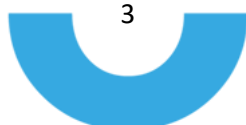
Voortgang: ●



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2021 af tegen de geplande aanslagoplegging 2021 volgens de SLA. De planning is een raming op hoofdlijnen waarbij geen rekening is gehouden met blokkeringen of andere omstandigheden waardoor bepaalde aanslagen niet kunnen worden opgelegd. Mede hierdoor kunnen afwijkingen tussen de planning en de praktijk ontstaan. De tabel laat zien dat we op schema liggen.

Voor de waterschappen zitten we al op 100%, dit komt doordat de belastingopbrengsten hoger zijn uitgevallen dan begroot en in de SLA gaan we uit van de begroting. De komende maanden worden nog aanvullende kohieren voor de waterschappen opgelegd. In de 3^e kwartaalrapportage belastingopbrengsten is hierover gerapporteerd.

Voor de gemeente Groningen is met een percentage van 96% de SLA van 97% bijna gehaald. Ten opzichte van de voorgaande twee jaren is een stijgende lijn zichtbaar. De afwijking zit in de herwaardering van de niet-woningen. Als gevolg van Corona heeft dat meer tijd in beslag genomen.



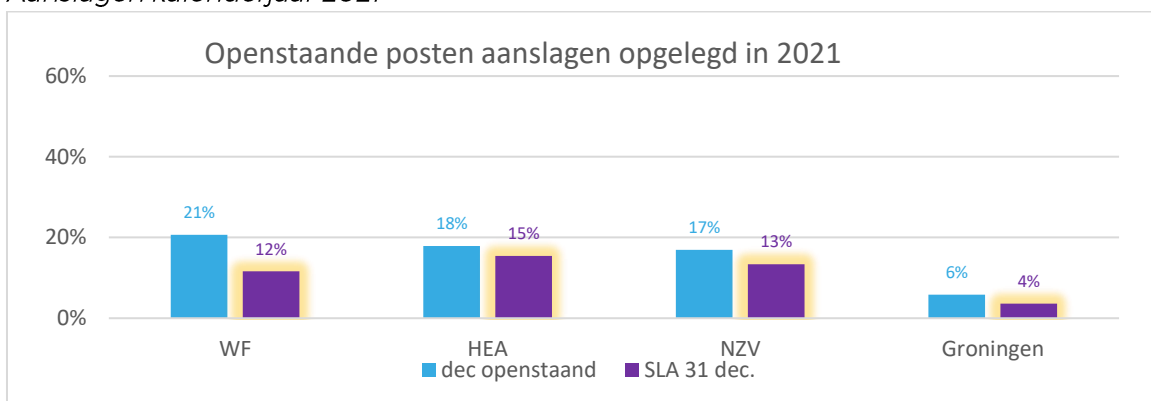


Openstaande posten

Norm: SLA

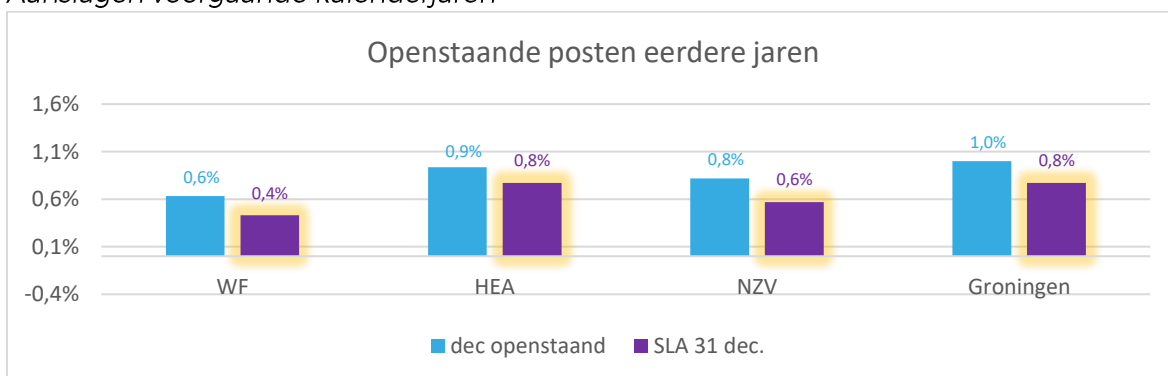
Voortgang: 

Aanslagen kalenderjaar 2021



De opgelegde aanslagen gaan over heffingsjaar 2021 en voorgaande heffingsjaren. Net als voorgaande jaren is het SLA percentage niet gehaald. In de SLA is onvoldoende rekening gehouden met de kohierplanning en de automatische incasso van 10 termijnen. Bijna 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijks termijnen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering van 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het wegwerken van deze achterstanden heeft als gevolg van corona een tijd stilgelegen. Door de beperkende maatregelen afgelopen jaar is de inzet van het persoonlijke maatwerk van de dwanginvordering niet optimaal geweest. De mogelijkheden in het afgelopen jaar zijn te beperkt geweest om de achterstand van 2017/2018 volledig in te lopen. Daarnaast zijn door de coronamaatregelen ook achterstanden ontstaan over 2019 en 2020. We verwachten dat we de eerste helft van 2022 ook nodig hebben om de achterstanden weg te werken. Dit heeft ook gevolgen voor de inzet van de bestemmingsreserve. In de bestuursvergadering van 20 december 2021 is het besluit genomen om een deel van de bestemmingsreserve door te schuiven naar volgend jaar.





Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:

De herwaardering 2021 (waardepeildatum 1 januari 2020) ligt op schema. Corona heeft ook op dit proces effecten. Taxateurs kunnen geen in pandige inventarisaties uitvoeren. Hierover heeft afstemming met de Waarderingskamer plaatsgevonden. Daarnaast zijn we methoden aan het onderzoeken waarmee huizenbezitters zelf in pandige opnames kunnen doen. Dit door gebruik te maken van interactieve softwareoplossingen, zoals een inventarisatie-app. Deze app maakt het voor de klant mogelijk om de eigen woning te inventariseren met foto's zonder dat een bezoek van de taxateur noodzakelijk is.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

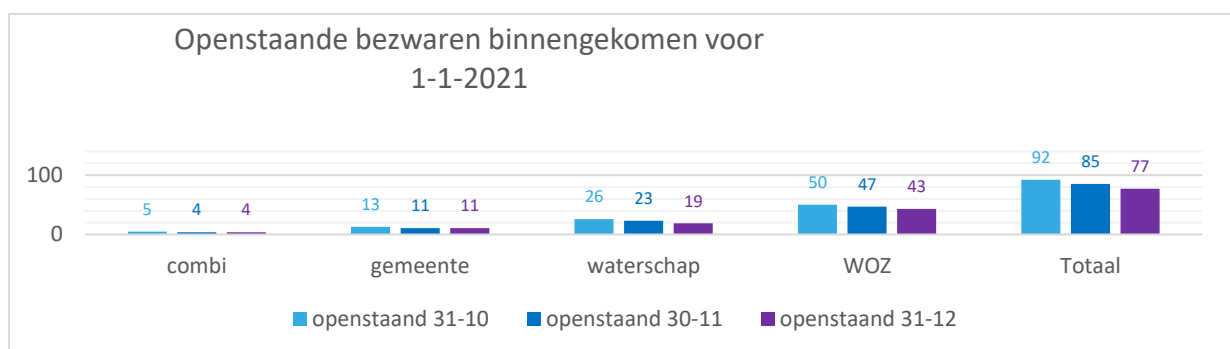
Voortgang:

We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2021 en na 1 januari 2021.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2021

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.

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. Hier voorzien we geen risico's en alle bezwaren worden op tijd afgewikkeld.



Bezwaren ontvangen na 1-1-2021

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2021 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffingsbezwaren is onder controle.

De toename van het aantal bezwaren is waarschijnlijk deels toe te schrijven aan de huidige woningmarkt en de stijging van de verkoopprijzen. De WOZ-waarden stijgen hierin mee en we zien daardoor ook het aantal bezwaren tegen de hogere waarde toenemen. Verder is het sinds

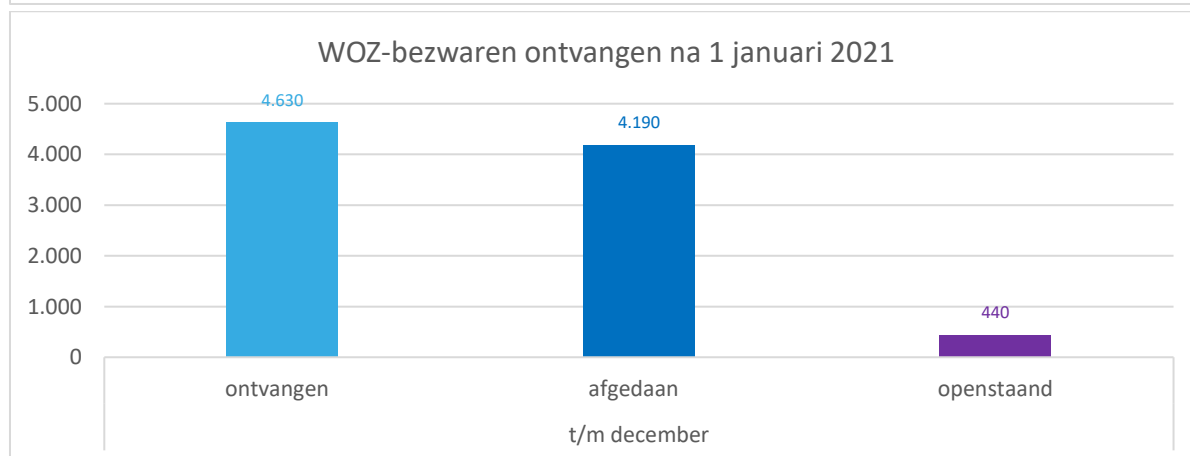
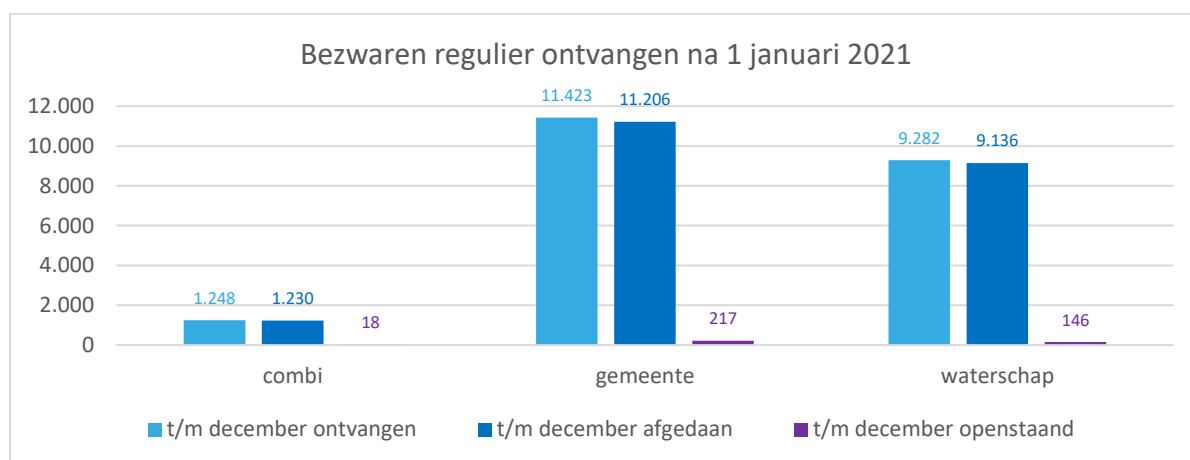


enkele jaren ook mogelijk bezwaar te maken tegen een te lage WOZ-waarde. Dit was in het begin nog niet heel bekend bij het brede publiek, maar deze mogelijkheid raakt steeds meer ingeburgerd.

Daarnaast hebben we te maken met een toename van de zogenoemde “No cure, no pay” (Ncnp) bedrijven. Het aandeel van de bezwaren van deze bureaus is dit jaar gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit is niet alleen de situatie bij ons, maar ook een landelijke trend.

We houden de ontwikkelingen scherp in de gaten. We hebben de capaciteit opgeschaald om te zorgen dat de bezwaren tijdig worden afgedaan. Verder zijn we bezig met de ontwikkeling van een digitale portal voor Ncnp-bedrijven. Hiermee kunnen ze zelfstandig de benodigde informatie ophalen. Dit helpt om de bezwaren sneller te verwerken en de doorlooptijd te verkorten. Daarnaast zijn we ook bezig met het inzetten van de al genoemde inventarisatie-app bij de het afdoen van WOZ-bezwaren. Tenslotte zijn we de mogelijkheden om het bezwaar maken zonder tussenkomst van een Ncnp-bureau te vergemakkelijken aan het onderzoeken.

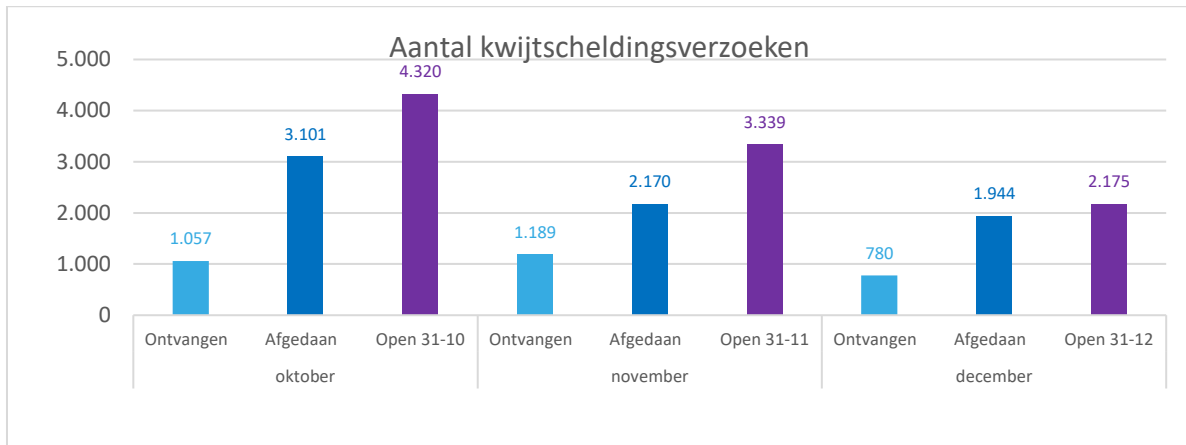
De nog openstaande bezwaren op 31-12-2021 zijn voor de reguliere en de WOZ-bezwaren lager in aantal dan vorig jaar op 31-12. De WOZ-bezwaren die op 31-12 nog openstaan zijn verdaagd.



Kwijtschelding



Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.
Voortgang: ●



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. Alle verzoeken die wij ontvangen worden eerst naar het Inlichtingenbureau verzonden voor een eerste toets. Hierdoor duurt het 1 tot 2 maanden voordat wij een verzoek kunnen afhandelen. In het begin van het jaar loopt daardoor het aantal kwijtscheldingsverzoeken altijd op.

De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn.

Telefonie (nog actualiseren naar december)

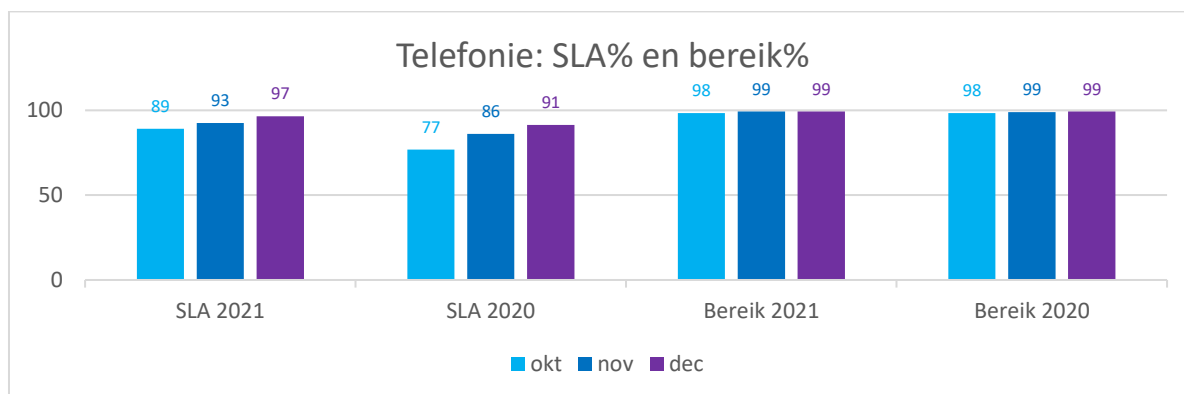
Norm: SLA
Status: ●

We rapporteren per maand over de SLA- en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

SLA: % van de binnengekomen gesprekken wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).

Bereikbaarheid: % van de binnengekomen gesprekken krijgt een medewerker aan de lijn (in de SLA geen norm vastgelegd).





De tabel laat zien dat we ten opzichte van vorig jaar de dienstverlening hebben verbeterd. In de afgelopen maanden hebben we steeds de SLA norm gerealiseerd.

Klachten

Norm:

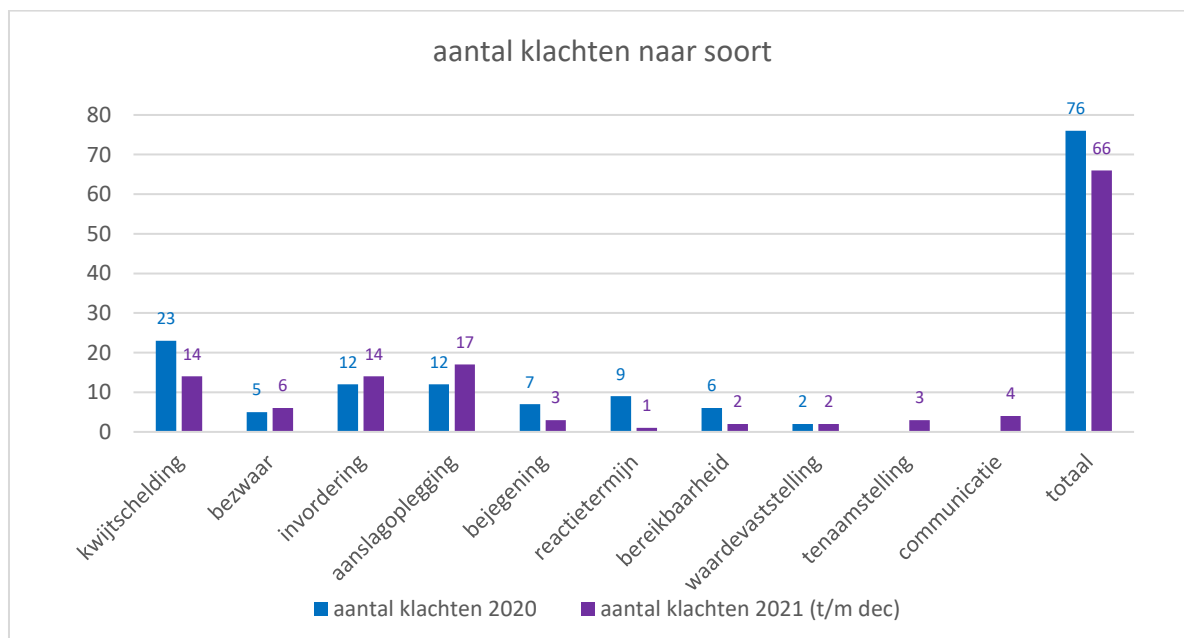
Afdoening klachten binnen de termijn.

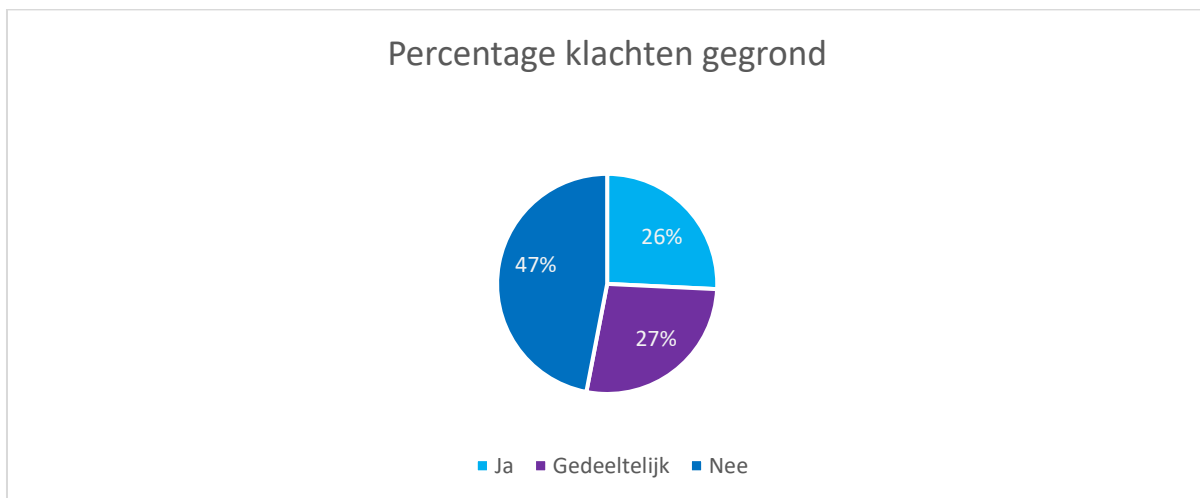
Status:



Tot en met december 2021 zijn er 66 klachten binnengekomen en deze zijn ook allemaal afgehandeld. Vorig jaar kwamen er 76 klachten binnen. Alle klachten worden binnen de gestelde termijnen afgedaan.

De klachten zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:





Aanvragen coulanceregeling corona

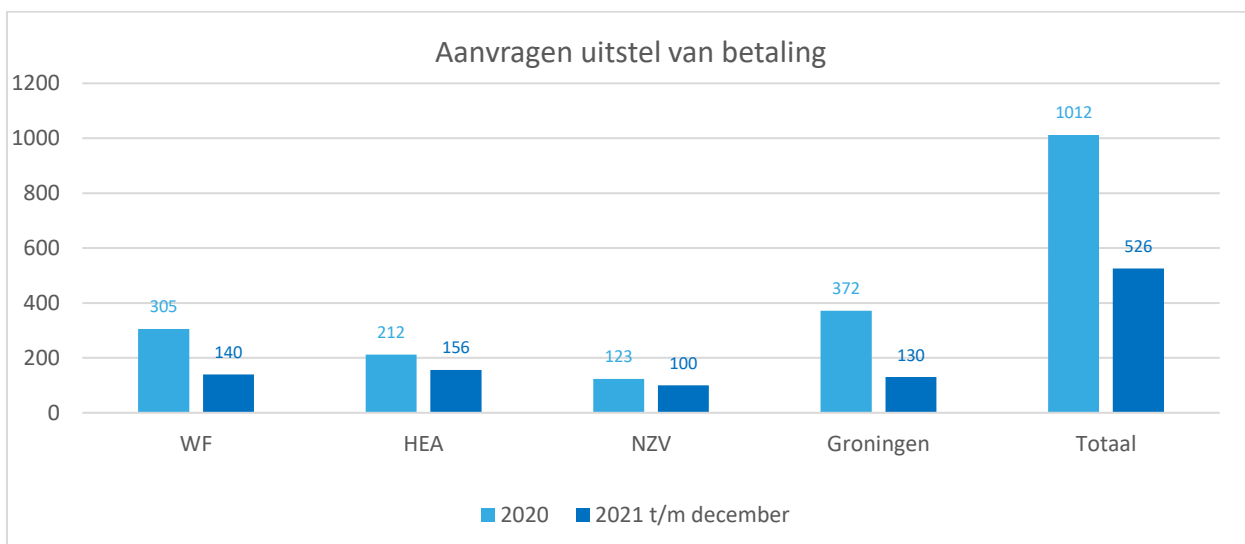
Norm: Afhandeling binnen de termijn.

Status: ●

Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling tot en met 31 december 2020 was 1012. In 2021 zijn er 526 verzoeken bijgekomen.

Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het totale aantal aanvragen beperkt. De financiële impact is op dit moment nog klein.

De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:





2 Achterstanden

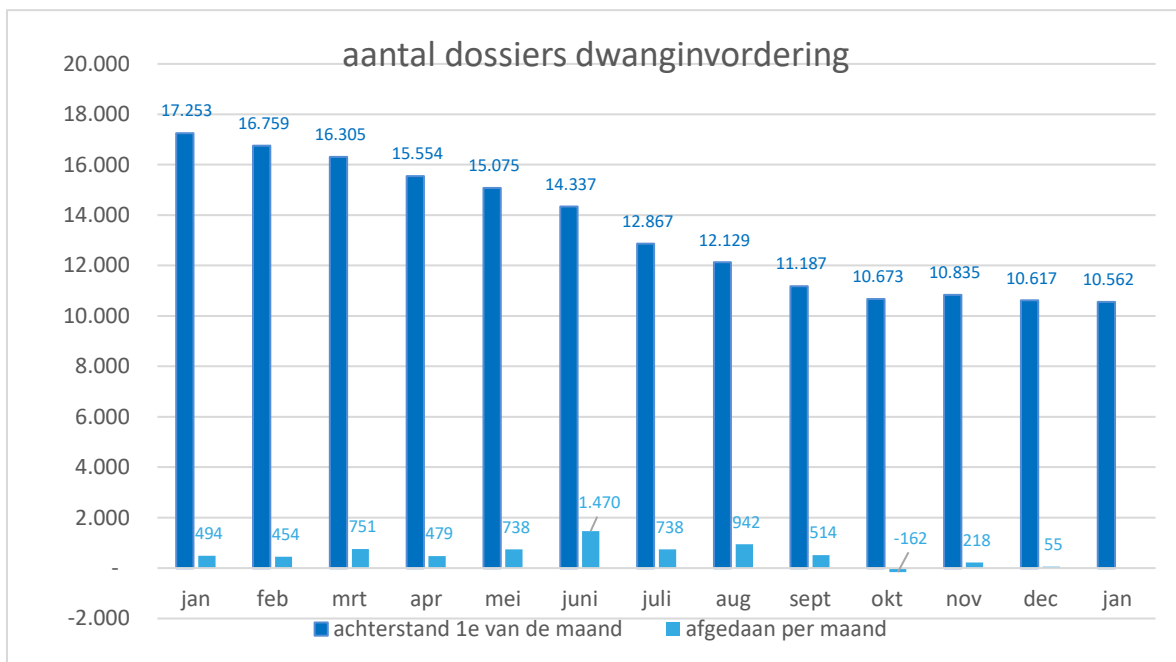
Invordering

Dwanginvordering

Gereed:

31-12-2021

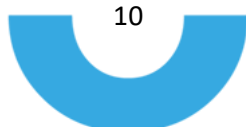
Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is 10.562. Ten opzichte van de vorige maand is dat een daling van 55. De daling is beperkt, dat wordt veroorzaakt doordat vanuit de backoffice een inhaalslag wordt gemaakt, waardoor posten die geblokkeerd waren of op uitstel stonden nu vrijkomen voor verdere invordering. De komende maanden wordt de daling weer verder ingezet.

Met de nieuwe BIV-module kunnen de administratieve processen van beslagen efficiënter worden uitgevoerd. Na inrichting en nadere uitwerking van de Wet Vereenvoudiging van de Beslagvrije Voet in deze module kunnen loonvorderingen voor een deel geautomatiseerd verwerkt worden en gaan we verder inlopen op de achterstand.

De doelstelling is om de achterstand zo snel en met zoveel mogelijk weg te werken. Echter helpen de gevolgen van de corona maatregelen daar niet bij mee. Dat geldt ook voor de jaren 2019/2020. We verwachten daarom nog een deel van de achterstand mee te nemen naar 2022. Dit heeft ook een effect op de inzet van de bestemmingsreserve. In december 2021 is door het bestuur het besluit genomen om een deel van deze reserve door te schuiven naar 2022.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

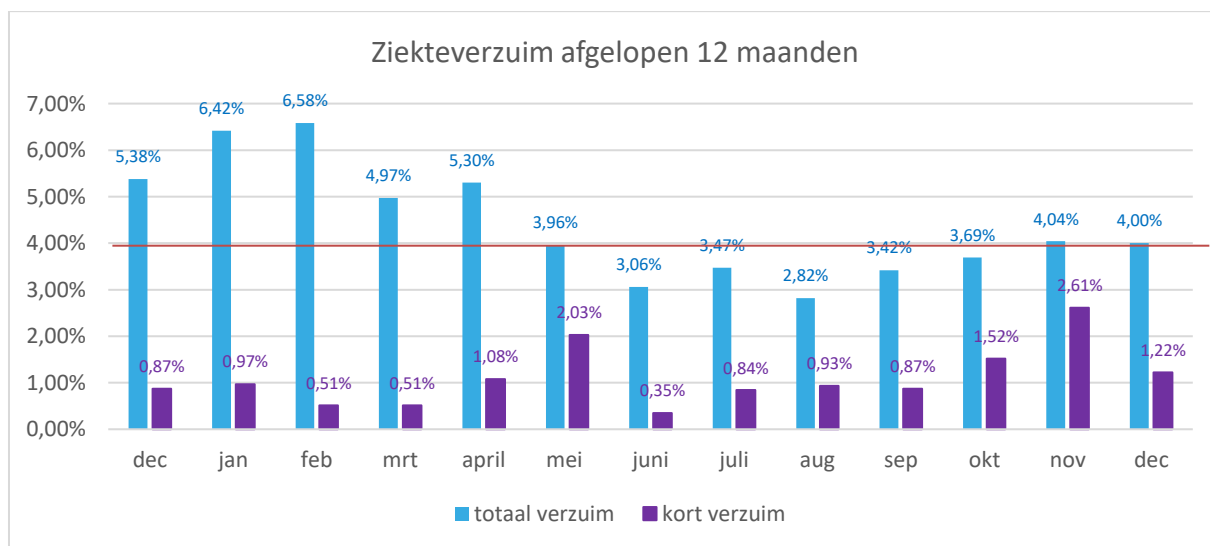
Status: ●

Op dit moment zijn we bezig met het opstellen van de jaarrekening. Bij de volgende rapportage kunnen we de concept cijfers 2021 melden.

Ziekteverzuim

Norm: Ziekteverzuim onder de 4%.

Status: ●



Het ziekteverzuim zit in december 2021 precies op de norm van 4%. Het korte verzuim is weer gedaald naar 1,22%. Op dit moment hebben we drie langdurig zieken.

