





## Rapportage

### Noordelijk Belastingkantoor t/m februari 2022

#### Legenda

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

## Inleiding

Voor 2022 gaan we de focus leggen op kwaliteit, teamontwikkeling en dienend leiderschap. Om hier invulling aan te geven gaan we een aantal programma's opzetten.

#### 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. Ook in 2022 gaan we hier mee door. De bulk-aanslagoplegging wordt in 2022 binnen 6 maanden uitgevoerd, dat is een versnelling ten opzichte van 2021 van 2 maanden.

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. Per 1 januari 2022 zijn we daarom in de vaste formatie met 12 fte gegroeid en zijn de budgetten voor tijdelijk personeel naar verhouding teruggebracht.

#### ICT

Om de stabiliteit van de werkplek verder te verbeteren is vorig jaar een Proof of Concept (POC) voor een nieuwe werkplekautomatisering uitgevoerd. Deze POC heeft een positieve uitkomst gehad. Op basis hiervan gaan we samen met ICT Groningen dit voorjaar de nieuwe werkplek uitrollen en neemt de stabiliteit verder toe.

#### Thuiswerken

Vanaf 14 maart 2022 gaan we weer terug naar kantoor. Daar waar mogelijk blijven we minimaal 50% thuiswerken.

#### Achterstanden

Als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn er op dit moment nog steeds achterstanden bij de dwanginvordering. De doelstelling was om deze achterstand zoveel mogelijk weg te werken voor het einde van 2021. Als gevolg van het langer doorlopen van de coronamaatregelen zijn we genoodzaakt een deel mee te nemen naar 2022.



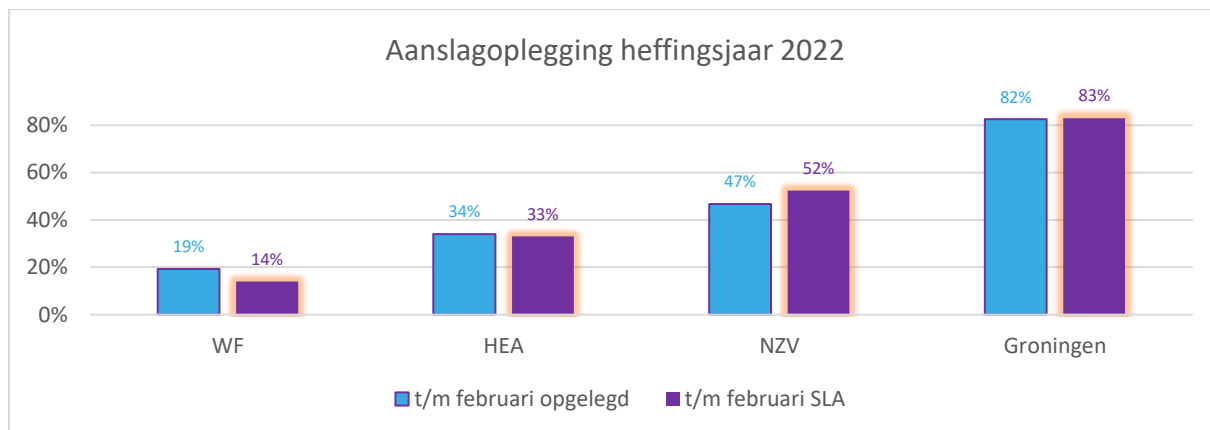


## 1 Belastingen regulier

### Voortgang aanslagoplegging

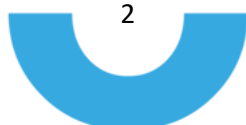
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2022 af tegen de geplande aanslagoplegging 2022 volgens de SLA. De planning is een raming op hoofdlijnen en er geen rekening is gehouden met blokkeringen of andere omstandigheden. Hierdoor kunnen bepaalde aanslagen niet worden opgelegd. Mede hierdoor kunnen afwijkingen tussen de planning en de praktijk ontstaan.

Voor 2022 wordt de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd. Dat is een versnelling ten opzichte van 2021 van 2 maanden.



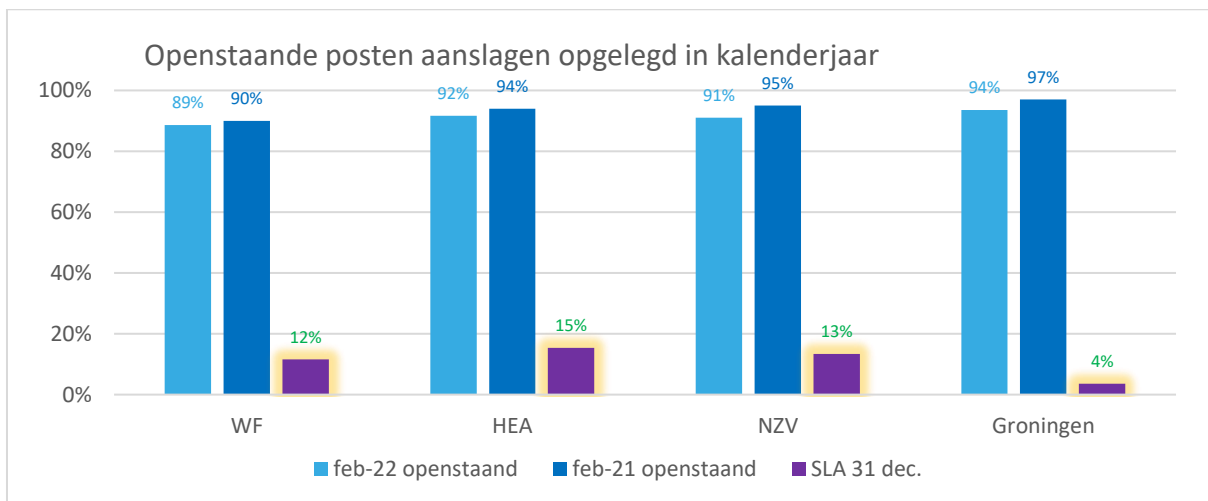


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:

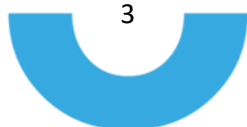
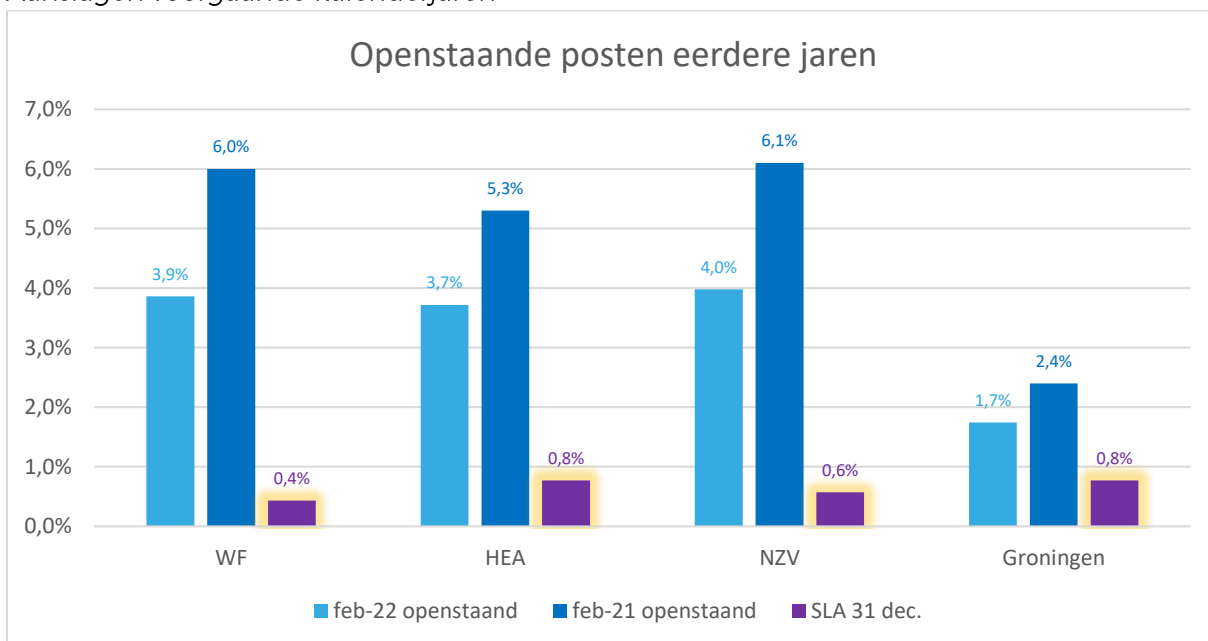
Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Bijna 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijks termijnen.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken zijn ook de cijfers van februari 2021 in de tabel opgenomen en hieruit blijkt dat de openstaande posten iets zijn gedaald in 2022.

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 van de afgelopen jaren is de inzet van het persoonlijke maatwerk van de dwanginvordering niet optimaal geweest. Daarnaast zijn door de coronamaatregelen ook achterstanden ontstaan over de jaren 2019 t/m 2021. We verwachten dat we geheel 2022 nodig hebben om deze achterstanden weg te werken.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken zijn ook de cijfers van februari 2021 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de openstaande posten zijn gedaald in 2022.

#### Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:

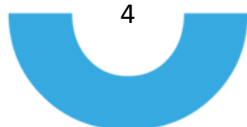


De herwaardering 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) is zo goed als afgerond. Begin januari 2022 hebben we van de Waarderingskamer toestemming gekregen om de beschikkingen te verzenden. De WOZ-beschikkingen zijn met dagtekening 28 februari 2022 verzonden. Klanten hebben nu zes weken de tijd (tot en met 11 april 2022) om bezwaar te maken. In mei 2022 gaan we starten met de herwaardering 2023.

Van het totale woningenbestand (Groningen én Eemsdelta) moet nog 1% gewaardeerd worden, hetgeen neerkomt op zo'n 782 stuks. Bij de niet-woningen gaat het om 4%, hetgeen neerkomt op 478 stuks. Het grootste deel van de nog te taxeren objecten zijn objecten in aanbouw of verbouw, waarvan de toestand op 1 januari 2022 in het veld is gecontroleerd. Bij controle wordt de voortgang van de bouw of verbouw inzichtelijk gemaakt, waarna deze in de taxatie verwerkt gaat worden.

Voor dit jaar hebben we extra geïnvesteerd in informeel contact tussen de klant en het NBK. Wij hebben een extra bijlage bij de aanslag/WOZ-beschikking gedaan. In deze brief staat dat inwoners die het niet eens zijn met hun WOZ-waarde het beste eerst kunnen bellen met ons. Klanten krijgen dan meteen een taxateur aan de lijn om vragen te stellen over de totstandkoming of hoogte van de beschikte WOZ-waarde. Hierdoor is formeel bezwaar maken misschien niet nodig. Wanneer daar aanleiding voor is, dan passen wij de WOZ-waarde direct aan.

De inventarisatie app is ontwikkeld en uitgerold. Bij de afhandeling van de bezwaren kan de inventarisatie app worden ingezet. Klanten kunnen de app doorlopen en foto's en andere informatie met ons delen. De input van de klant wordt dan in de heroverweging van de WOZ-waarde meegenomen door de taxateurs naar aanleiding van het bezwaar. Het aantal fysieke bezoeken van een taxateur aan een woning wordt hiermee teruggedrongen.





**Bezwaren**

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2022 en na 1 januari 2022.

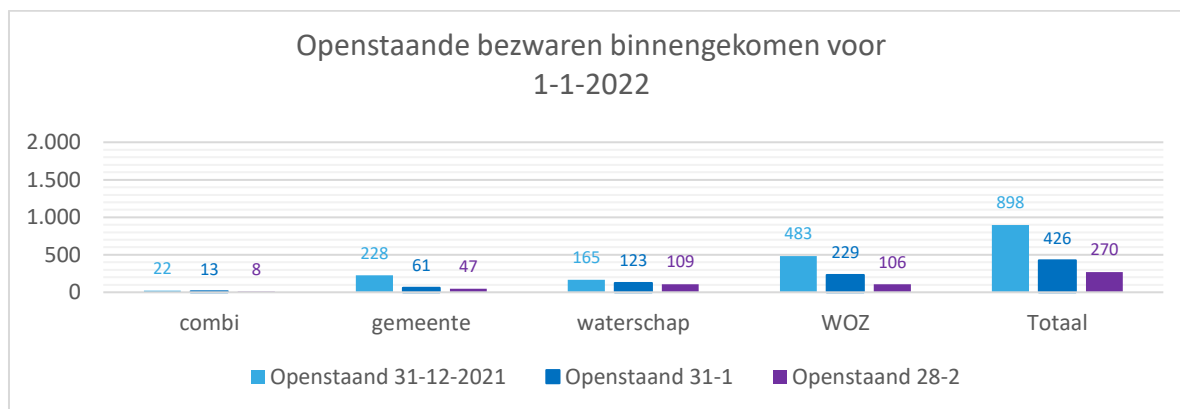
*Bezwaren ontvangen voor 1-1-2022*

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.

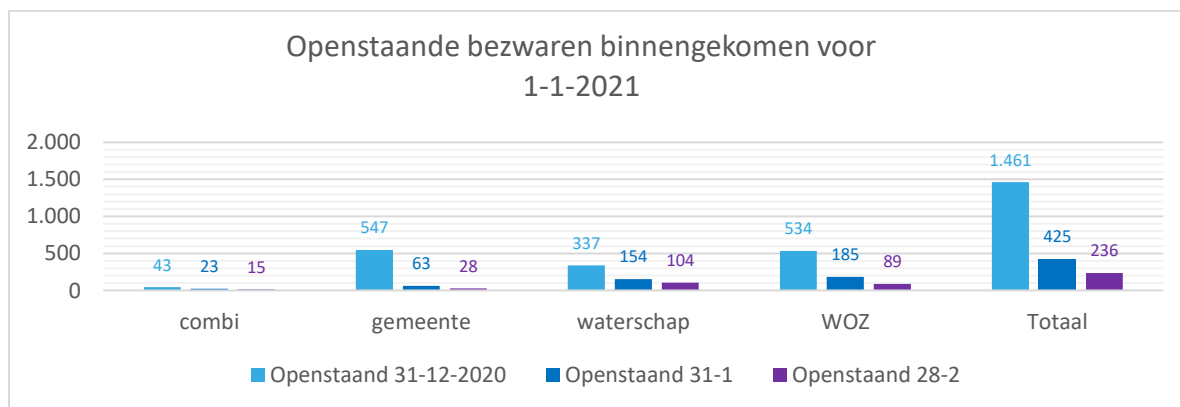
De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's en alle bezwaren worden op tijd afgewikkeld.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Hieruit blijkt een afname van het openstaande bezwaren.

*tabel 2022*



*tabel 2021*





*Bezwaren ontvangen na 1-1-2021*

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2022 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffingsbezwaren is onder controle.

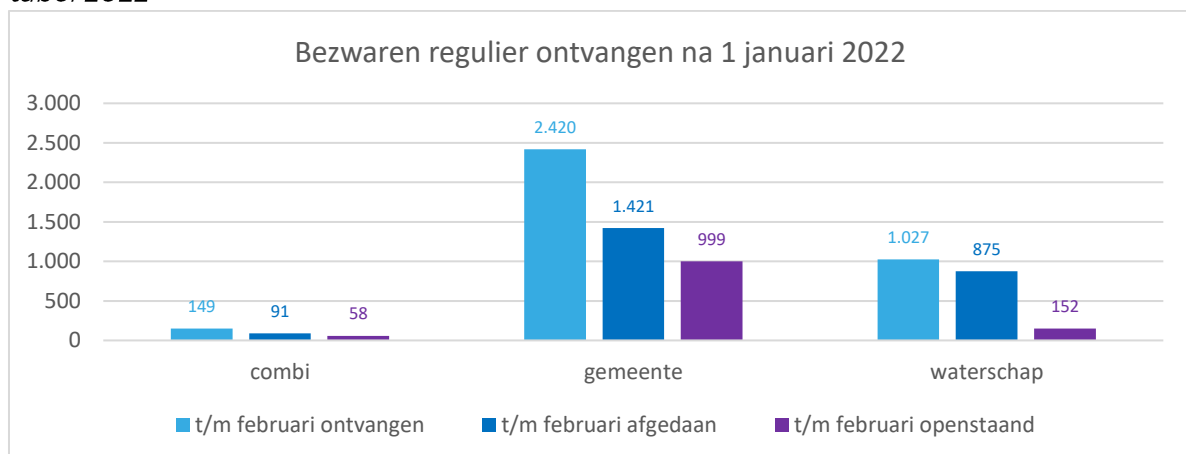
De toename van het aantal bezwaren is waarschijnlijk deels toe te schrijven aan de huidige woningmarkt en de stijging van de verkoopprijzen. De WOZ-waarden stijgen hierin mee en we zien daardoor ook het aantal bezwaren tegen de hogere waarde toenemen. Verder is het sinds enkele jaren ook mogelijk bezwaar te maken tegen een te lage WOZ-waarde. Dit was in het begin nog niet bekend bij het brede publiek, maar deze mogelijkheid wordt populairder.

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 op tijd worden afgehandeld. 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 afhandelen van WOZ-bezwaren. Tenslotte zijn de mogelijkheden om bezwaar te maken zonder tussenkomst van een Ncnp-bureau vergemakkelijkt.

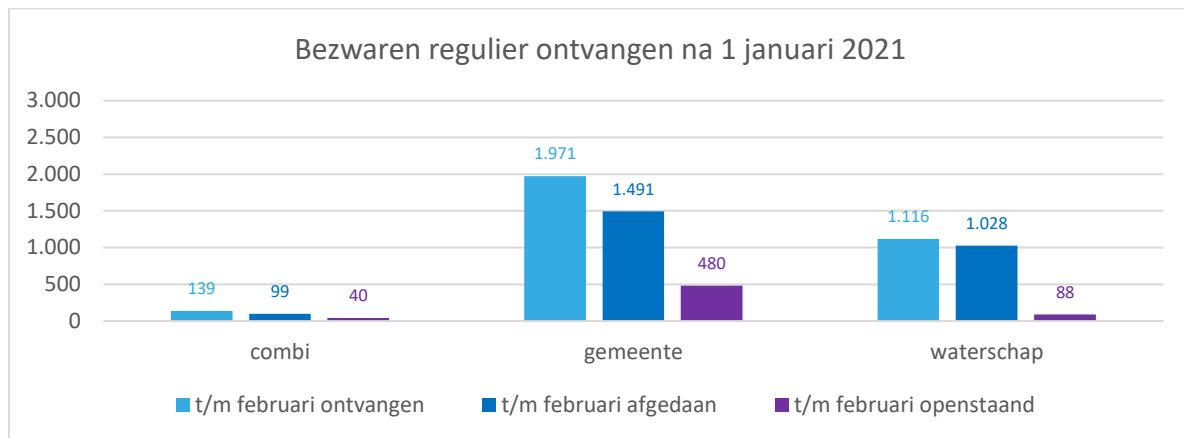
Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren is in 2022 voor de gemeente gestegen ten opzichte van 2021. We blijven deze ontwikkeling volgen.

*tabel 2022*

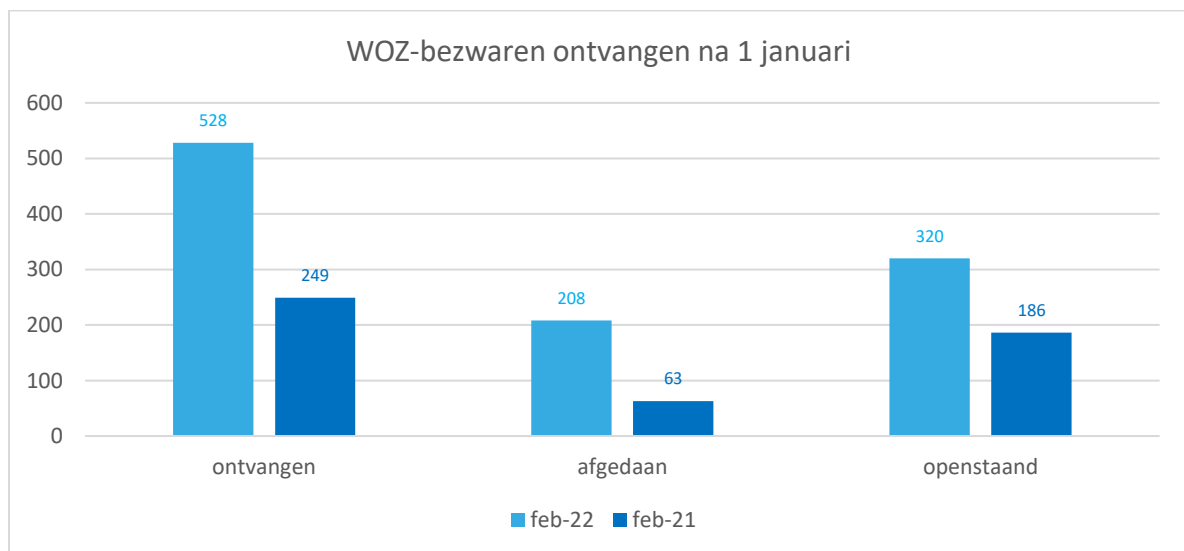




tabel 2021



Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2021 gemaakt in de tabel. Hieruit blijkt dat het aantal WOZ-bezwaren in 2022 sterk is gestegen ten opzichte van 2021. Dit heeft echter grotendeels een (interne) administratieve oorzaak. Volgende maand zal blijken of we na de aanslagoplegging van 28 februari 2022 te maken hebben met een verdere stijging van het aantal WOZ-bezwaren.



### Kwijtschelding

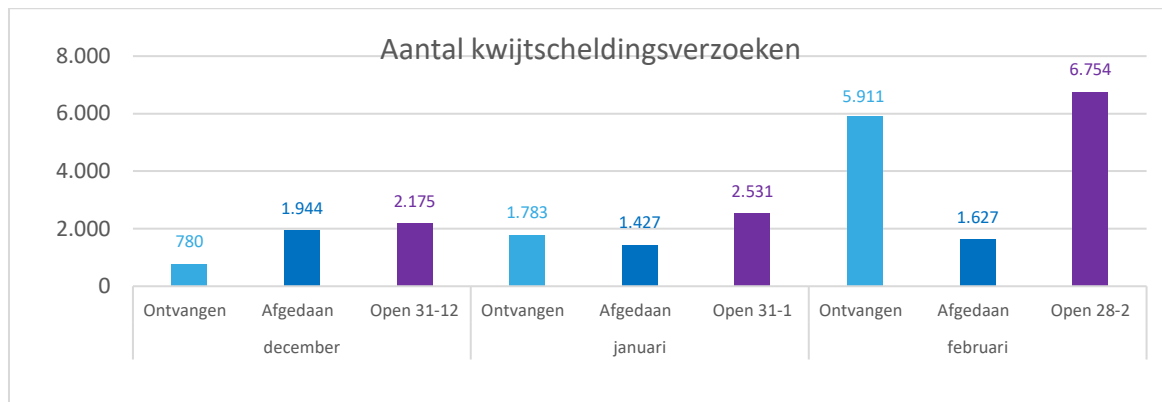
Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

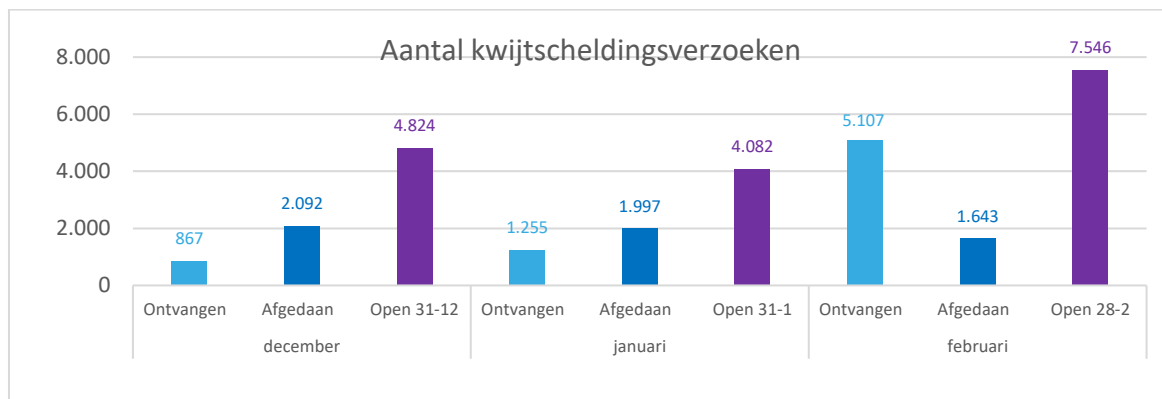
Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Het aantal ontvangen kwijtscheldingsverzoeken in 2022 is gedaald ten opzichte van 2021.



tabel 2022



tabel 2021



*De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen 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

Norm:

SLA

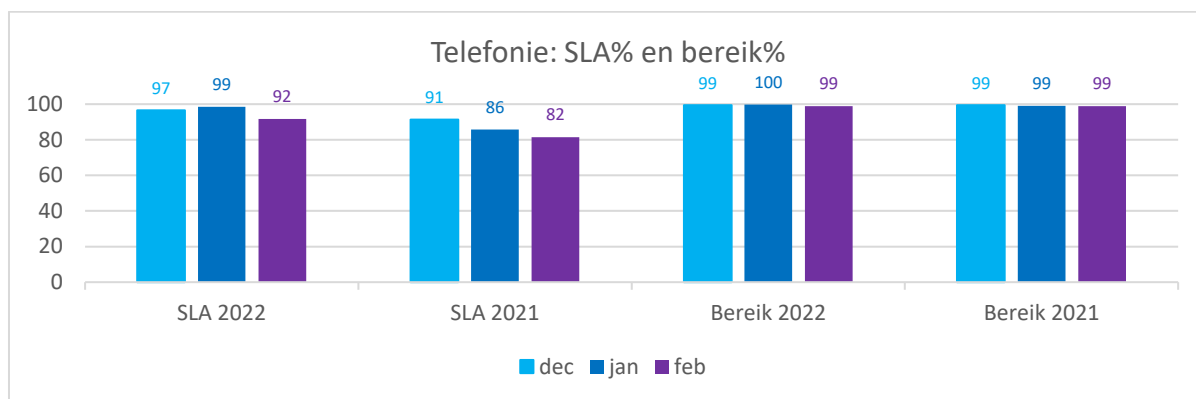
Status:



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:

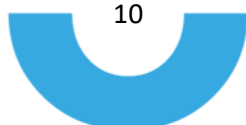
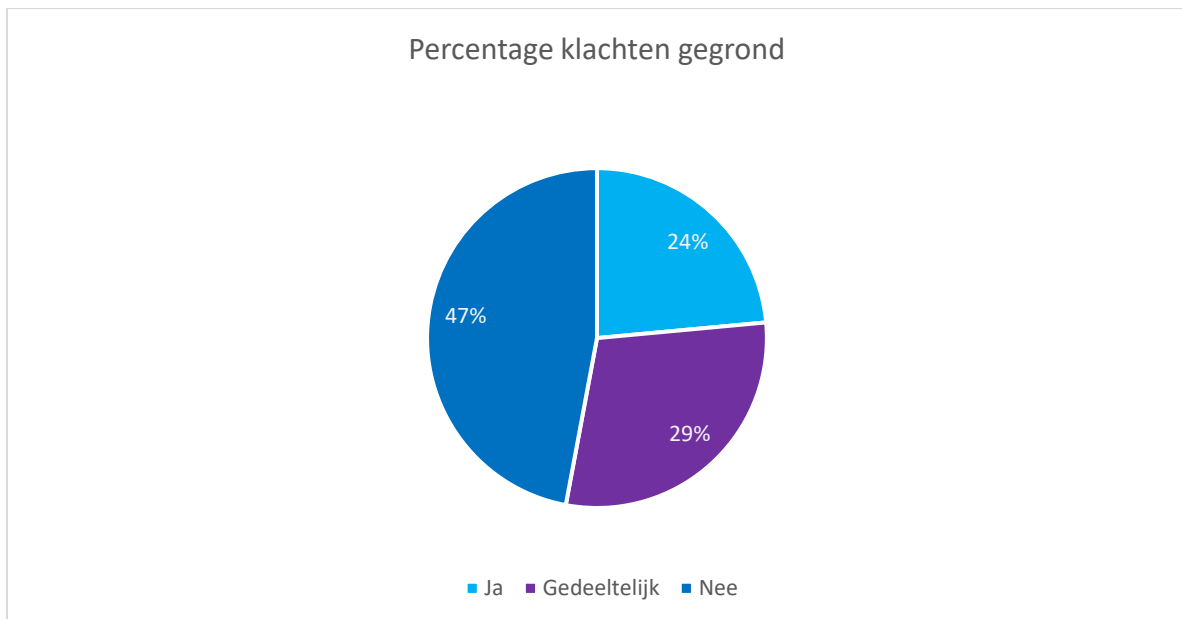
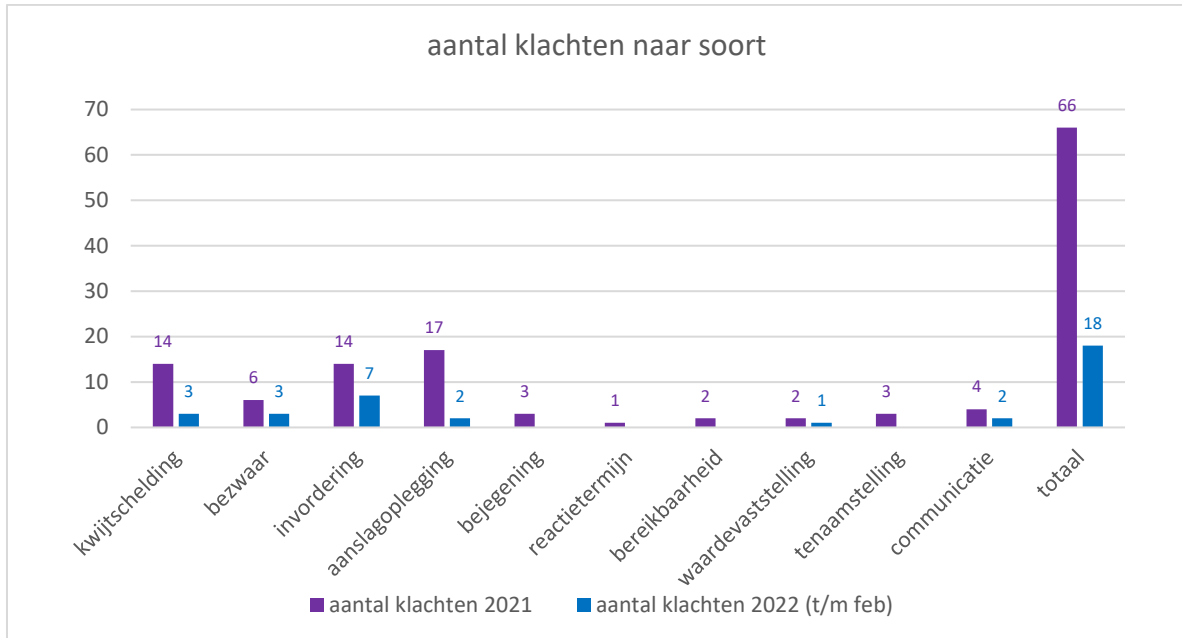


Tot en met januari 2022 zijn er 18 klachten binnengekomen en hiervan zijn er 17 afgehandeld. Vorig jaar kwamen er in totaal 66 klachten binnen. Alle klachten worden binnen de gestelde termijnen afgedaan.





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





### Aanvragen coulanceregeling corona

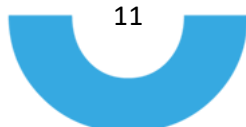
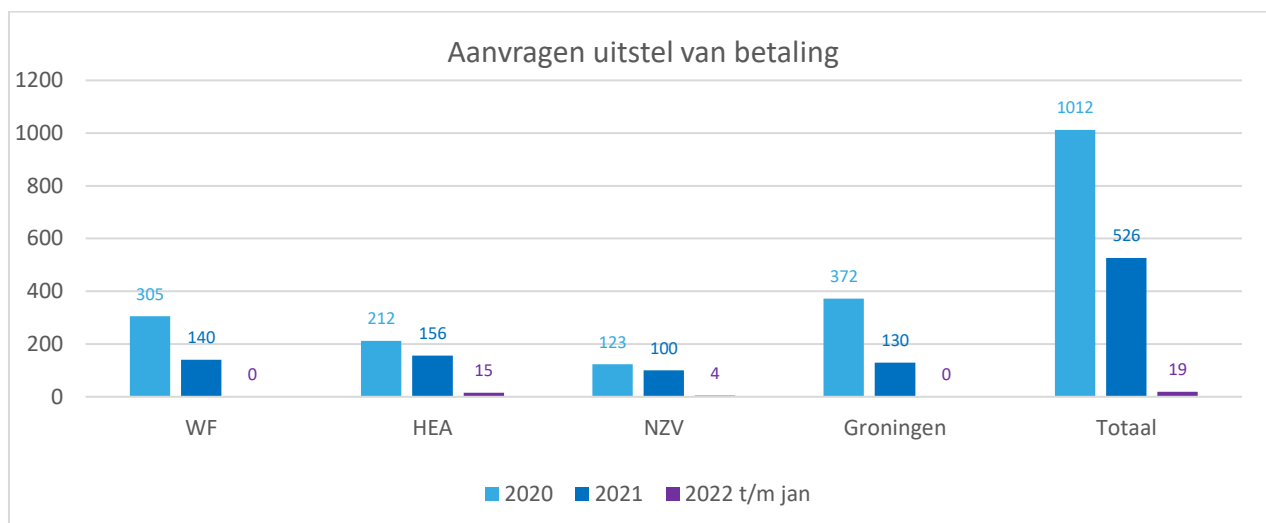
Norm: Afhandeling binnen de termijn.

Status:



Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling in 2020 was 1012. In 2021 zijn er 526 verzoeken bijgekomen. In 2022 zijn er tot en met februari 2022 slechts 19 nieuwe verzoeken binnengekomen.

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

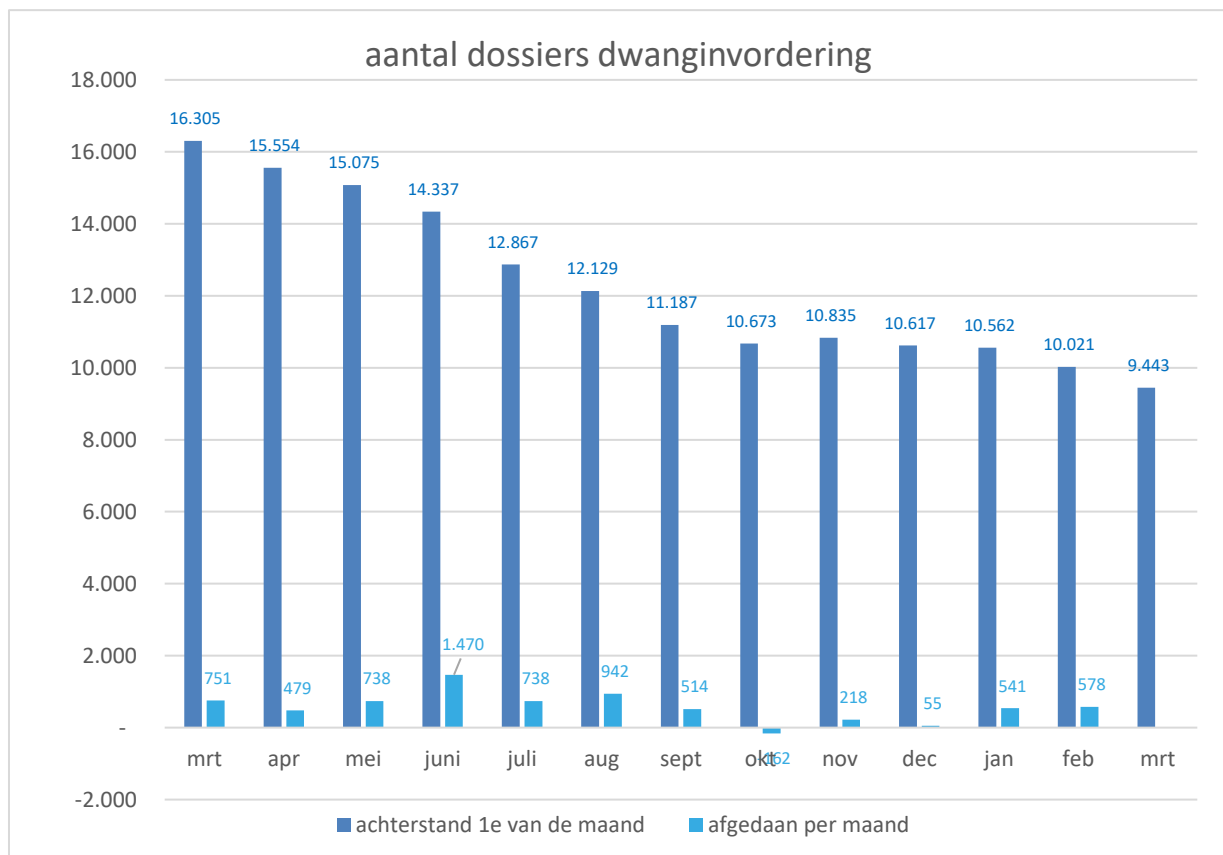
Invordering

Dwanginvordering

Gereed:

31-12-2022

Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is 9.443. Ten opzichte van de vorige maand is dat een daling van 578. De daling is nog steeds beperkt. Dit wordt veroorzaakt doordat vanuit de backoffice een inhaalslag wordt gemaakt, waardoor posten die geblokkeerd waren of op uitstel stonden nu vrijkomen voor verdere invordering.





### 3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

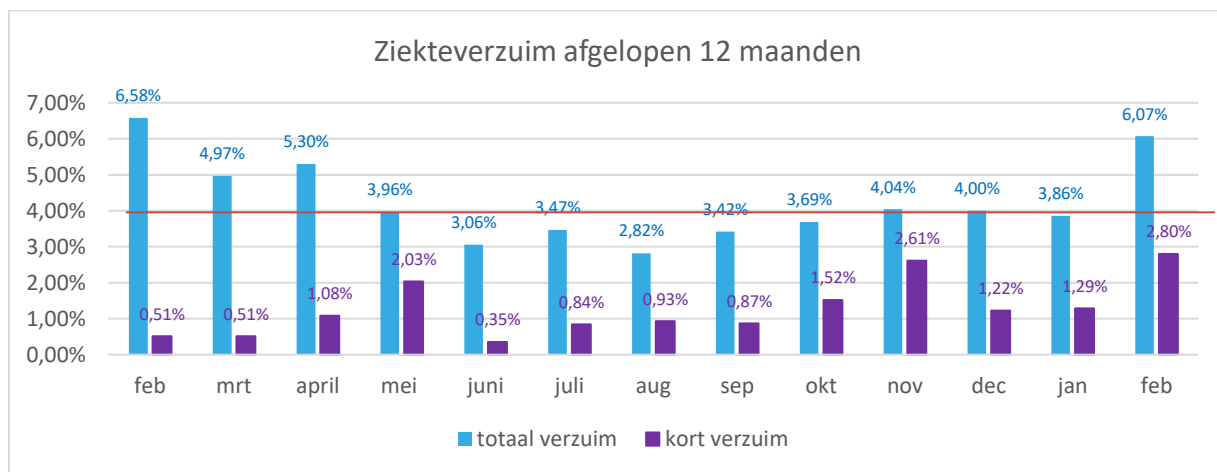
Status: ●

Op dit moment blijven we binnen de kaders van de begroting. In de 1<sup>e</sup> kwartaalrapportage exploitatie NBK volgt een uitgebreidere analyse.

Ziekteverzuim

Norm: Ziekteverzuim onder de 4%.

Status: ●



Het ziekteverzuim van februari 2022 is gestegen naar 6,07%. Dat is ruim boven de norm van 4%. Het korte verzuim is gestegen naar 2,8%. We zien dat het aantal ziekmeldingen is toegenomen en dat de nieuwe ziekmeldingen gemiddeld 4 tot 5 dagen duren. We denken dat dit te maken heeft met de toename van het aantal corona-besmettingen en verwachten dat dit daarom van tijdelijke aard is. Daarnaast hebben we op dit moment drie langdurig zieken.

