





Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m september 2022

Legenda

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

Inleiding

We zijn dit jaar gestart met drie centrale thema's en een vijftal programma's. Het doel hiervan is om toekomstbestendig te zijn. We willen daarbij de organisatie in beweging houden en het streven is om nog efficiënter en effectiever te gaan werken. De focus ligt daarbij op de thema's: kwaliteit, teamontwikkeling en dienend leiderschap.

De volgende programma's zijn van toepassing voor de komende jaren:

- Programma Dienstverlening – Klant is Koning
- Programma Procesverbetering – Ontwikkeling en innovatie
- Programma Strategische personeelsplanning -Samen investeren in leren & ontwikkelen
- Programma Bedrijfsvoering – Sturen op cijfers
- Programma Marketing en Communicatie – Uitblinken

Personeel

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 begin november 2022 de nieuwe werkplek uitrollen en neemt de stabiliteit verder toe.

Thuiswerken

Vanaf 14 maart 2022 zijn we weer terug naar kantoor. Daar waar mogelijk blijven we minimaal 50% thuiswerken. Later dit jaar evalueren we het hybride werken met onze medewerkers.

Achterstanden

Als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn er op dit moment nog achterstanden bij de dwanginvordering. Doelstelling was om deze achterstand zoveel mogelijk weg te werken voor het einde van 2021.

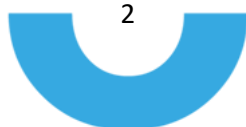




Als gevolg van het langer doorlopen van de coronamaatregelen en het arbeidsintensieve proces waren we genoodzaakt een deel mee te nemen naar 2022. Zoals het nu lijkt hebben we de achterstanden begin 2023 weggewerkt.

Gemeente Noordenveld

Zoals bekend heeft de gemeente Noordenveld besloten om op belastinggebied te gaan samenwerken met het Noordelijk Belastingkantoor. In dat kader is het NBK in april 2022 begonnen met het ondersteunen bij het uitvoeren van de belastingtaken voor het belastingjaar 2022. Uiteraard heeft dit geen negatieve gevolgen voor de werkzaamheden die we voor bestaande deelnemers en klanten uitvoeren. Ook zijn de voorbereidingen voor 2023 in volle gang. Begin september 2022 heeft een succesvolle migratie van de bestanden plaatsgevonden. Afgelopen maand is ook besloten om, eerst voorlopig voor een half jaar, de invorderingstaken van de gemeente Noordenveld over te nemen.



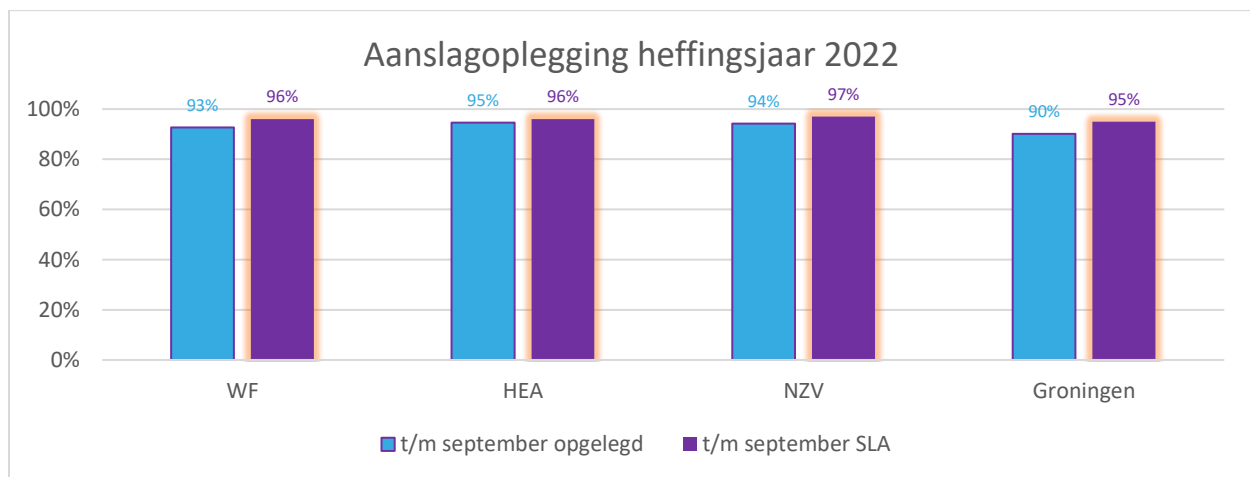


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

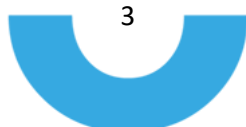
Voortgang: 



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 daarbij is geen rekening gehouden met blokkeringen (als gevolg van een bezwaar) of andere omstandigheden. 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.

We constateren dat we op dit moment bij de waterschappen nog iets achter lopen op de geplande percentages voor de SLA. De reden hiervoor is dat we voor de aanslagoplegging van gebouwd afhankelijk zijn van de aanlevering van de gemeenten in ons werkgebied aan de Landelijke Voorziening-WOZ. Dit is de centrale voorziening van waaruit wij de WOZ-gegevens geleverd krijgen. Een aantal gemeenten heeft daarin nog achterstand en ook is de kwaliteit niet altijd van het afgesproken niveau. Onze interventie is dat we de toezichthouder (Waarderingskamer) en de betreffende gemeenten op ambtelijk niveau hebben geïnformeerd met betrekking tot onze bevindingen. De afgelopen maanden heeft een inhaalslag plaatsgevonden en we verwachten de komende maanden weer volledig uit te komen op de geplande percentages van de SLA.

Op dit moment lopen we ook voor de gemeente Groningen iets achter op de planning. Dit heeft te maken met een aantal geblokkeerde objecten voor de afvalstoffenheffing en wordt de komende maanden opgelost. Daarnaast moeten nog een aantal grote objecten worden opgelegd. Hierover zijn we nog in overleg met de eigenaren. Ook dit verwachten we de komende maanden op te lossen.



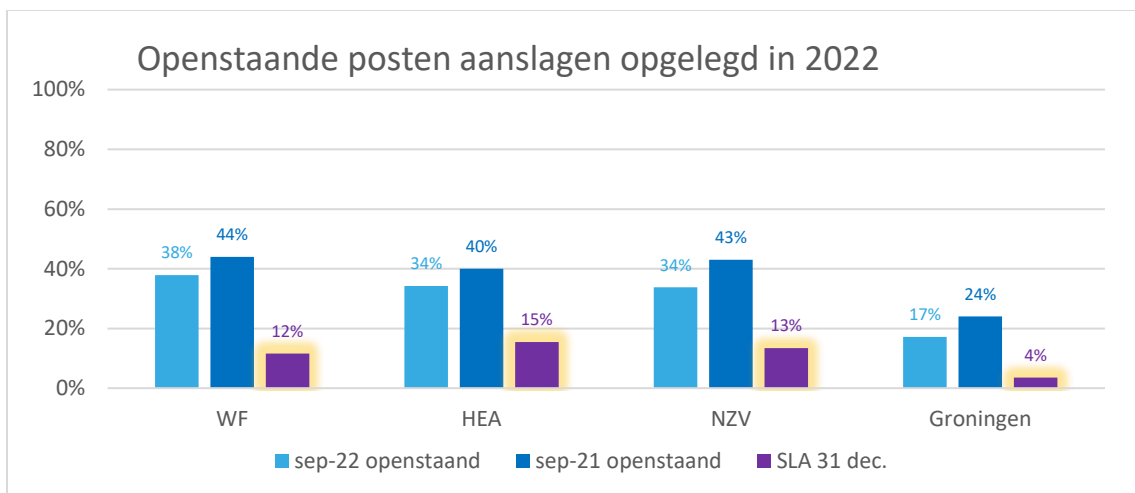


Openstaande posten

Norm: SLA

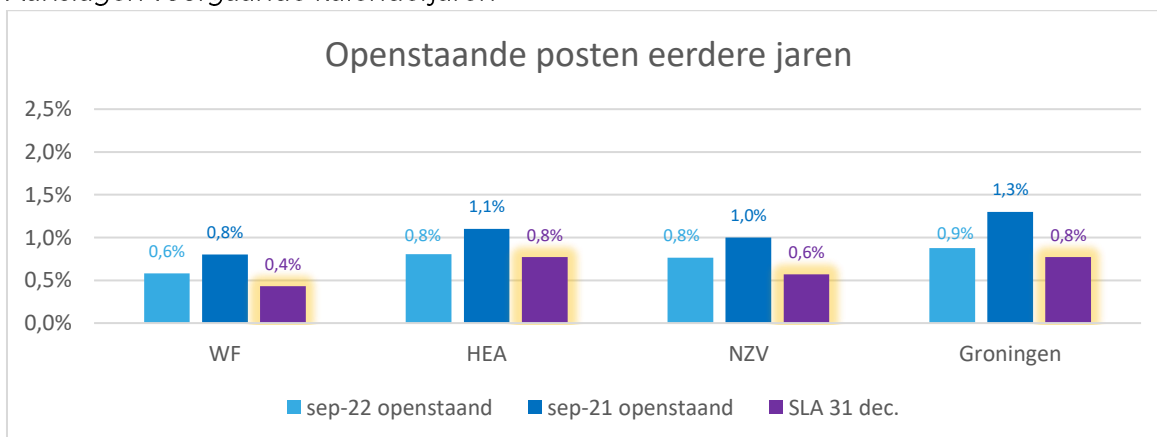
Voortgang:

Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de opgenomen cijfers van september 2021 blijkt dat we voor 2022 op schema zitten om de SLA te halen. Bijna 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijkse termijnen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering van 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van 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 grotendeels weg te werken. Zoals het nu lijkt hebben we de achterstanden begin 2023 weggewerkt.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken zijn ook de cijfers van september 2021 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt een positieve ontwikkeling, de openstaande posten zijn aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2021.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: ●

De screening van de gerealiseerde verkoopcijfers in het kader van de permanente marktanalyse is bijgewerkt tot en met de maand augustus 2022. De maand september 2022 is momenteel onderhanden. De taxatiemodellen zijn heroverwogen en aangepast en we zijn over de helft met de herwaardering voor het belastingjaar 2023.

In september was 60% van de waarden van de woningen en de niet-woningen bepaald en is er op basis daarvan een reële inschatting afgegeven van de marktontwikkeling ten behoeve van de tariefberekening voor de onroerende zaakbelasting.

Naast de herwaardering moet ook de afhandeling van de WOZ-bezwaren tegen de vastgestelde waarden van het huidige belastingjaar plaatsvinden. Beide processen, herwaardering en bezwaarafhandeling, lopen naast elkaar. Binnen het team Waarderen is de inzet van de medewerkers op beide processen met elkaar afgestemd.

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

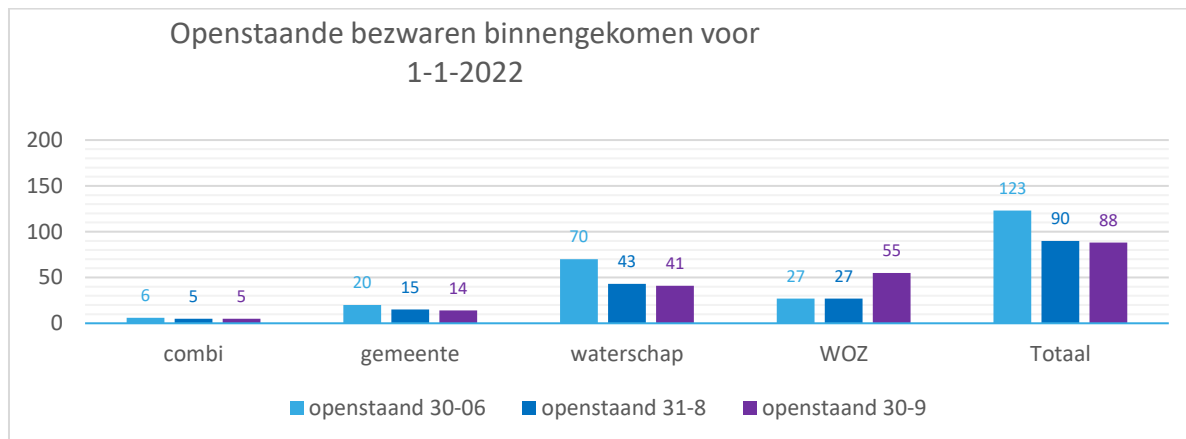
Alle bezwaren zijn in beeld. Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen. De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Hieruit blijkt een daling van het aantal openstaande bezwaren per 30-9.

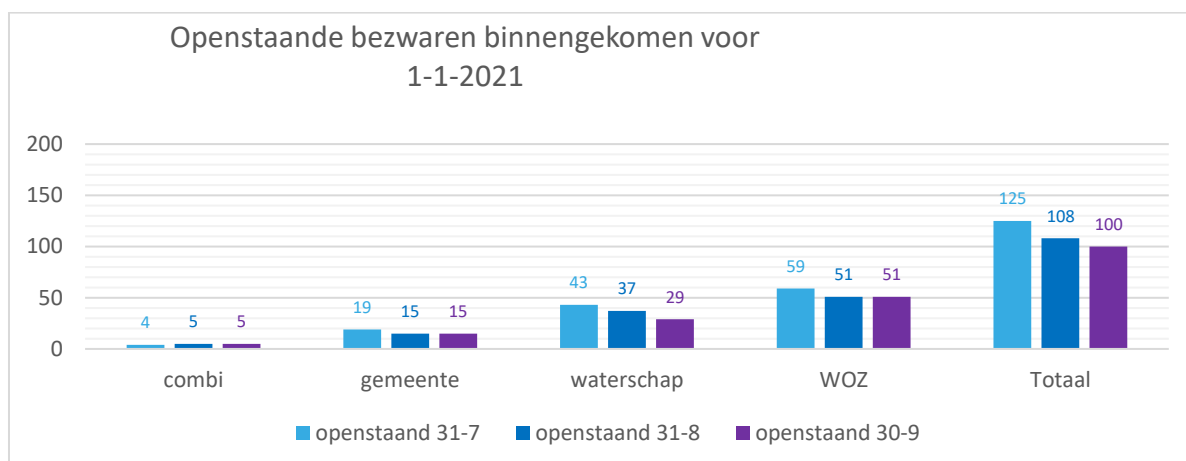




tabel 2022



tabel 2021



Bezwaren ontvangen na 1-1-2022

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.

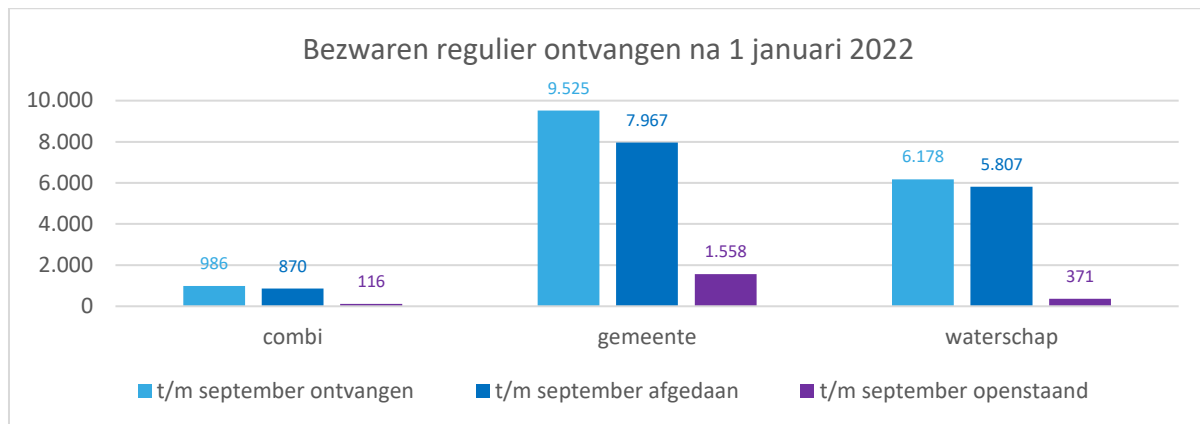
Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren is in 2022 voor gemeenten gestegen ten opzichte van 2021.

We zien met name een stijging in de parkeerbezwaren. Begin dit jaar zijn veel naheffingen opgelegd, omdat inwoners van de gemeente Groningen hun parkeervergunning voor het nieuwe jaar niet hebben betaald. Dit is een jaarlijks terugkerende situatie. Daarbij zorgt het feit dat de handhavers van de gemeente Groningen geen kennisgevingen (vooraankondigingen van de naheffingsaanslag) meer achterlaten op voertuigen ervoor dat er vaker dan voorheen meerdere (onterechte) naheffingsaanslagen aan dezelfde parkeerder worden opgelegd. Dit levert meer handwerk op bij de uitvoering. We zijn in gesprek met de gemeente Groningen hoe we dit komend jaar kunnen voorkomen. Daarnaast is de uitbreiding van het gebied betaald parkeren ook een oorzaak voor de stijging.

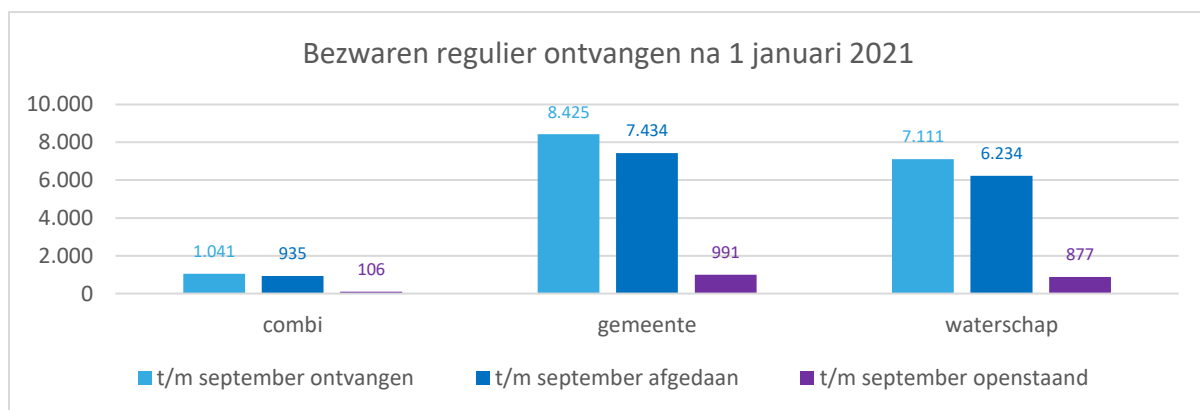




tabel 2022

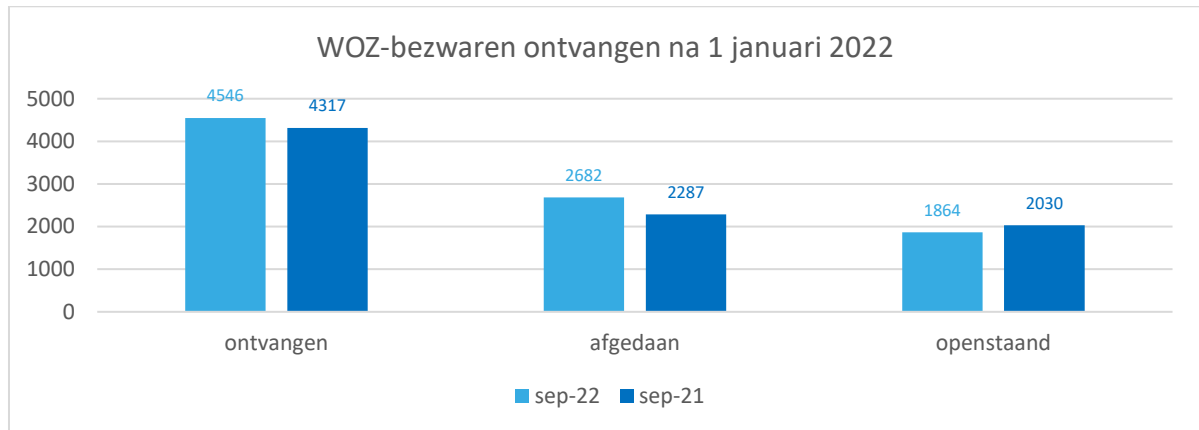


tabel 2021



Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2021 gemaakt in de tabel. De afgelopen maanden leek het erop dat het aantal bezwaren sterk was gestegen, maar deze schijnbare stijging werd veroorzaakt doordat we de bezwaren sneller kunnen inboeken. Deze maand zien we dan ook dat de aantallen weer redelijk vergelijkbaar zijn met vorig jaar. Verder is het aandeel van de bezwaren van no-cure-no-pay bureaus ten opzichte van vorig jaar niet meer gestegen, maar relatief gezien nog wel hoog.





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 gestegen ten opzichte van 2021. Ook staan er per 30-9 iets meer verzoeken open. Dit is een tijdelijk effect en heeft te maken met het feit dat de aanslagen dit jaar gemiddeld genomen iets eerder verzonden zijn dan vorig jaar.

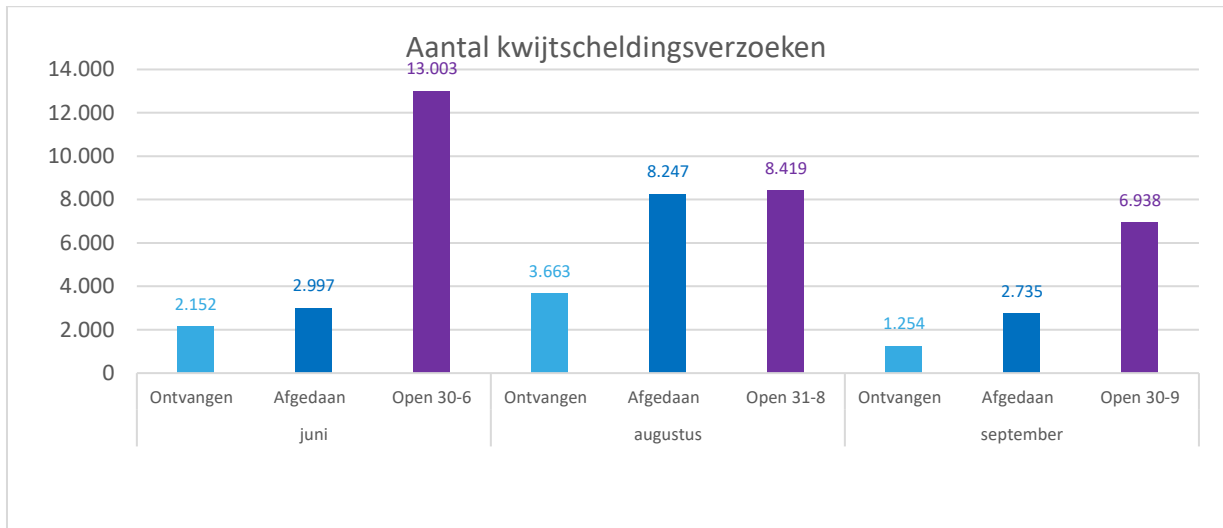
Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. Alle verzoeken die wij ontvangen worden eerst naar het Inlichtingenbureau verzonden voor een eerste toets. Hierdoor duurt het 1 tot 2 maanden voordat wij een verzoek kunnen afhandelen. In het begin van het jaar loopt daardoor het aantal kwijtscheldingsverzoeken altijd op. Daarnaast hebben we de eerste maanden van dit jaar ook meer verzoeken ontvangen, omdat de aanslagen nu in de eerste 6 maanden van het jaar worden opgelegd. In het najaar hebben we een beter beeld hoe het aantal verzoeken zich verhoudt met voorgaande jaren.

De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn.

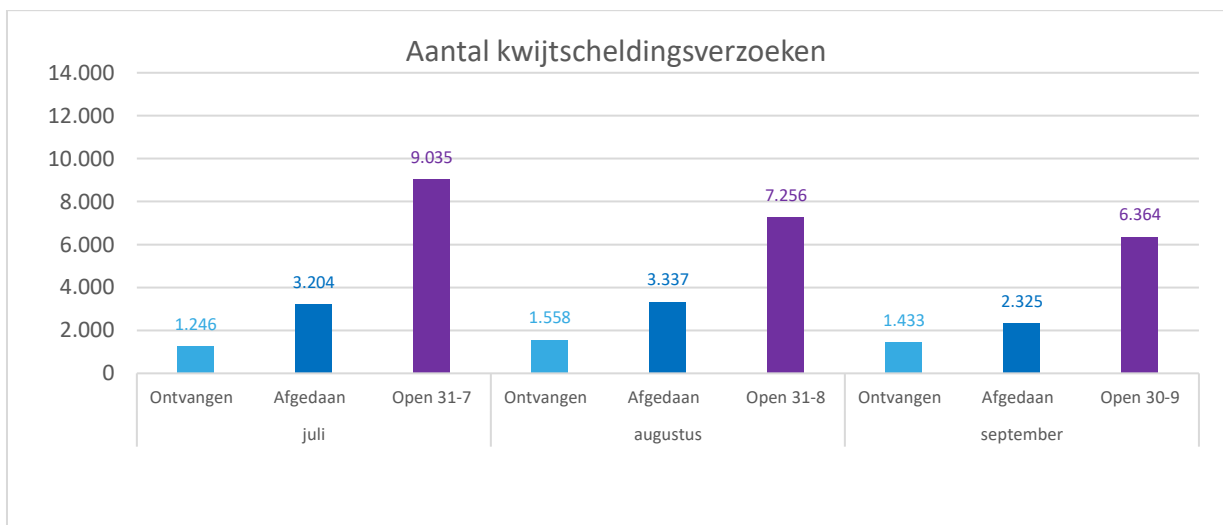




tabel 2022



tabel 2021



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.





Telefonie

Norm:

SLA

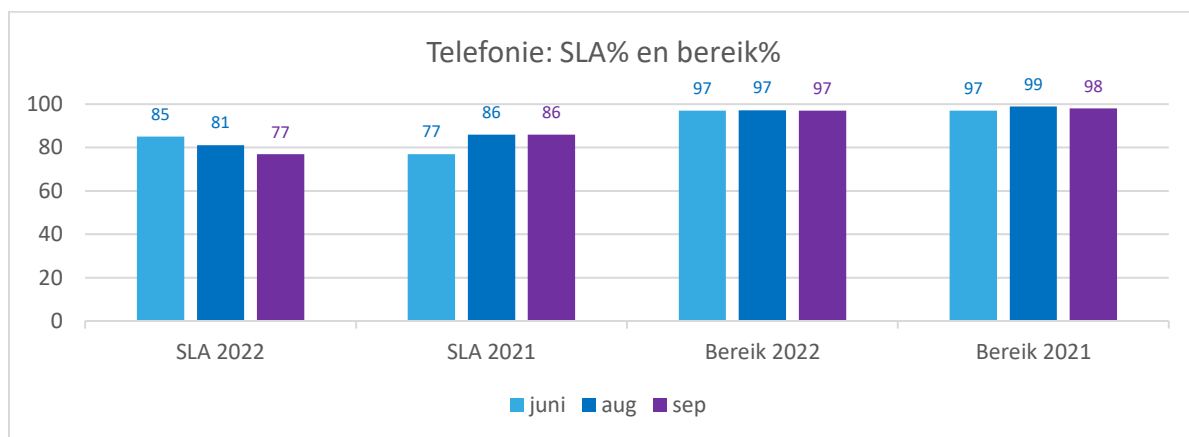
Status:



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 afgelopen maand is de SLA net niet gehaald. De oorzaak is incidenteel van aard. Als gevolg voor de uitrol van de nieuwe werkplek, zijn de medewerkers in de maand september 2022 in opleiding geweest en hierdoor is de bezetting deze maand lager geweest. De dienstverlening aan onze klanten is op het juiste niveau gebleven, onder andere door de inzet van alternatieve kanalen, zoals het klantcontactformulier (terugbelverzoeken). Op jaarbasis zit het SLA-percentage nog steeds boven de afgesproken norm.

Klachten

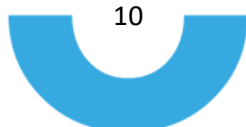
Norm:

Afdoening klachten binnen de termijn.

Status:

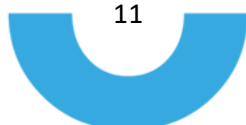
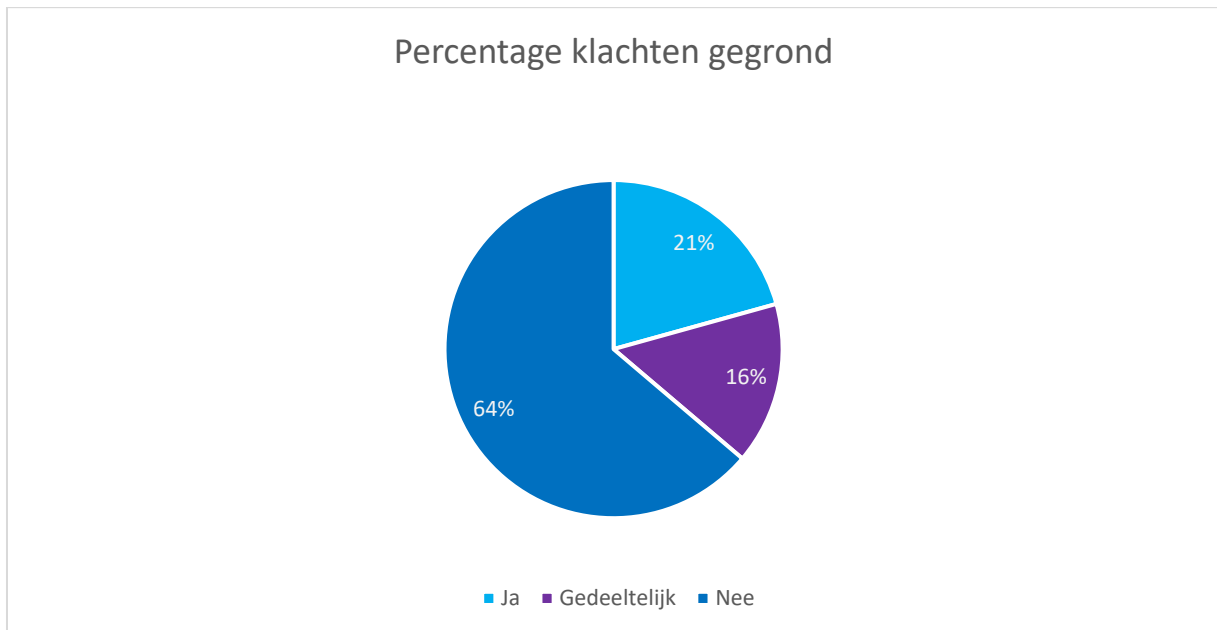
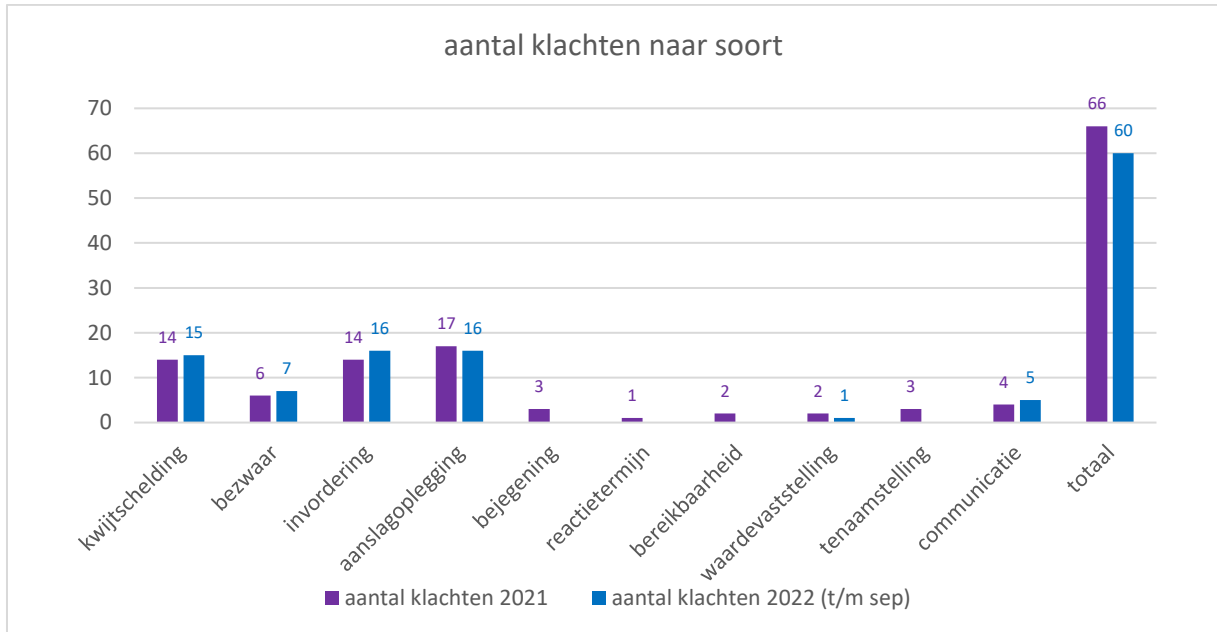


Tot en met september 2022 zijn er 60 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 58 afgehandeld en nog 2 in behandeling. Vorig jaar kwamen er in totaal 66 klachten binnen. Het lijkt erop dat het aantal klachten iets aan het stijgen is. We houden dit nauwlettend in de gaten. Alle klachten zijn binnen de gestelde termijnen afgedaan.





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





2 Achterstanden

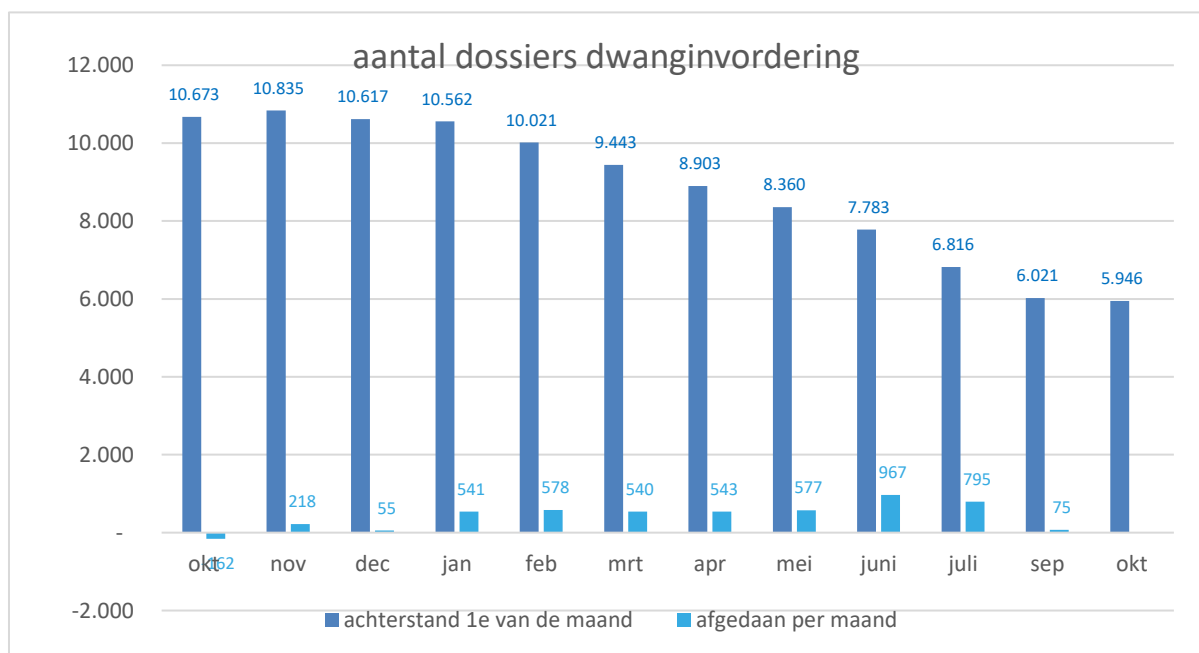
Invordering

Dwanginvordering

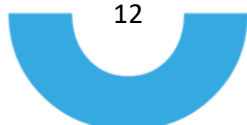
Gereed:

31-12-2022

Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is 5.946. Ten opzichte van 1 september 2022 is dat een daling van 75. Dat is minder dan gepland. De komende maanden wordt dat weer ingehaald. De vermogensbestanddelen van klanten moeten volledig beoordeeld worden om de juiste invorderingsmaatregel toe te passen. Dit vraagt om extra zorgvuldigheid en kost relatief veel tijd.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status: ●

Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar met € 186.000 binnen de kaders van de begroting te blijven. Daarbij is de post onvoorzien van € 135.000 op dit moment ook nog niet ingevuld. De totale ruimte bedraagt daarmee € 321.000.

In deze raming zit nog enige onzekerheid. Ten aanzien van de ICT-kosten zijn we nog in overleg met de gemeente Groningen over de kosten over de eerste drie kwartalen. Daarnaast houden we rekening met extra externe inhuur in de komende maanden, maar voor een aantal functies is het de vraag of we geschikt personeel kunnen vinden.

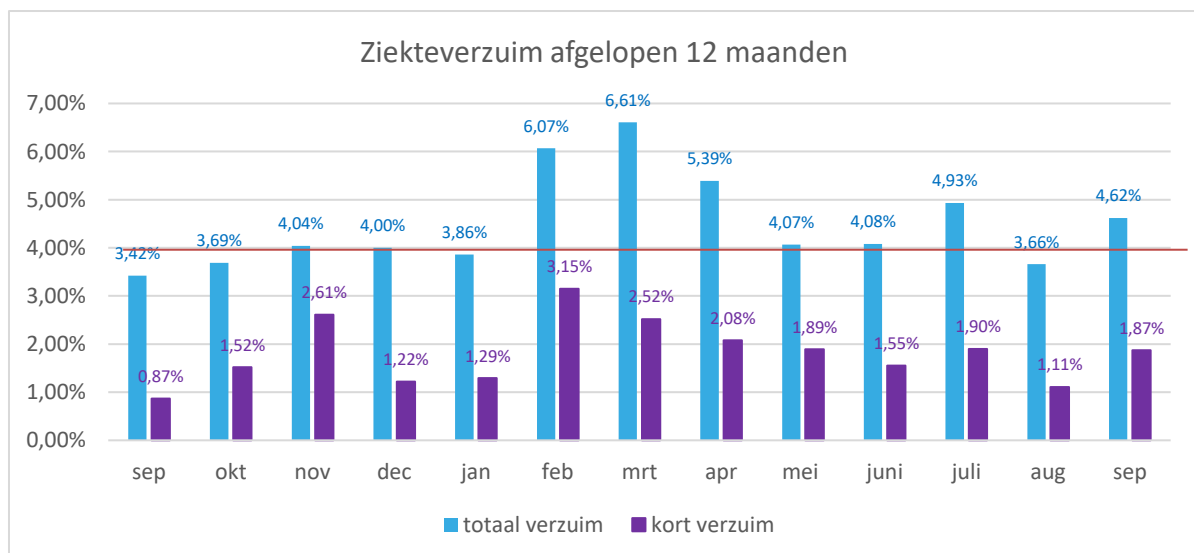
Op kostensoortniveau zien we de volgende afwijkingen ten opzichte van de begroting:

- Hogere incidentele baten (€ 115.000)
- Hogere overige baten (€ 80.000)
- Lagere kapitaalslasten (€ 21.000)
- Lagere personele lasten (€ 614.000)
- Hogere operationele kosten (€ 356.000)
- Hogere huisvestings- en facilitaire kosten (€ 8.000)
- Hogere overige kosten (€ 280.000)

Ziekteverzuim

Norm: Ziekteverzuim onder de 4%.

Status: ●



Het ziekteverzuim van september 2022 is net boven de norm 4% uitgekomen. Het korte verzuim is gestegen naar 1,87%. We hebben op dit moment drie langdurig zieken.

