





## Rapportage

### Noordelijk Belastingkantoor 1<sup>e</sup> kwartaal 2023

#### Legenda

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

## Inleiding

Met ingang van dit jaar is met het bestuur afgesproken om per kwartaal te rapporteren. Hieronder een overzicht van een aantal belangrijke onderwerpen in 2023.

#### Personeel

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. Voor 2023 hebben we daarom ten opzichte van 2022 een verdere stap gezet in de afbouw van het tijdelijke personeel en een toename van vast personeel.

#### ICT

Om de stabiliteit van de werkplek verder te verbeteren is vorig jaar met ICT Groningen de nieuwe werkplek succesvol in gebruik genomen. Gezien de stabiliteit daarvan is dit een verstandige beslissing gebleken.

#### Thuiswerken

Vanaf 14 maart 2022 zijn we weer teruggekeerd naar kantoor. Daar waar mogelijk blijven we minimaal 50% thuiswerken. Afgelopen periode heeft een tevredenheidsonderzoek onder onze medewerkers over dit hybride werken plaatsgevonden. De uitkomsten zijn positief en met de organisatie besproken.

#### Achterstanden

De achterstanden bij de dwanginvordering als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn begin dit jaar weggewerkt. De betreffende dossiers maken op dit moment weer onderdeel uit van de reguliere werkvoorraad. Om die reden is er op dit moment geen aanleiding meer om dit onderwerp op te nemen in deze rapportage.

#### Gemeente Noordenveld

Zoals bekend heeft de gemeente Noordenveld besloten om op belastinggebied te gaan samenwerken met het Noordelijk Belastingkantoor. Deze samenwerking is in 2022 al van start gegaan. Formeel gaat de afgesloten DVO per 1-1-2023 van kracht. In de DVO is de Invordering nog buiten beschouwing gelaten. Via een afzonderlijke overeenkomst is afgesproken om deze dienstverlening tot 1 oktober 2023 ook uit te voeren.



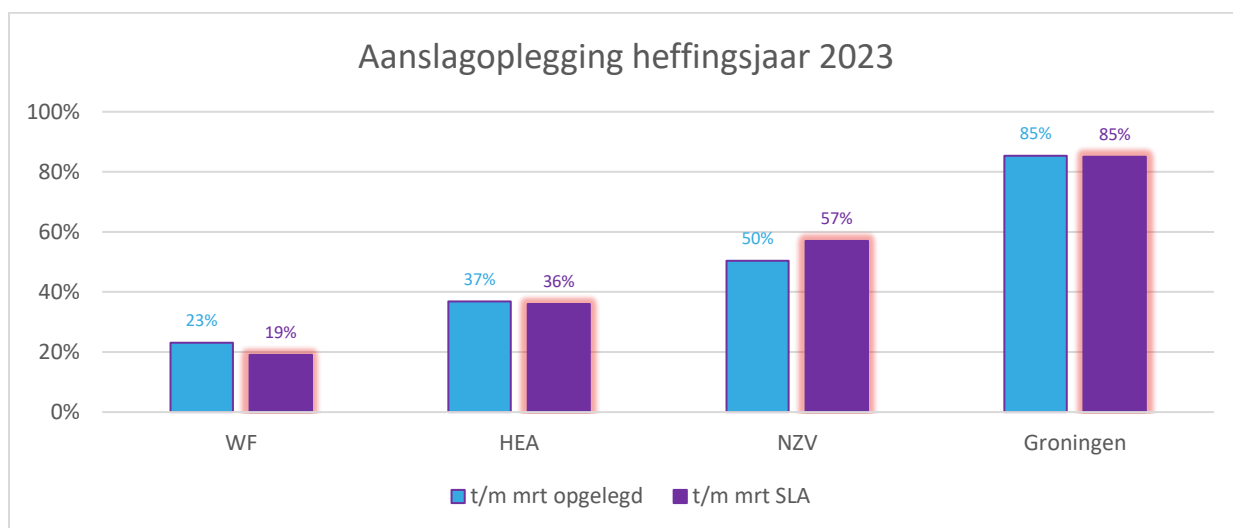


## 1 Belastingen regulier

### Voortgang aanslagoplegging

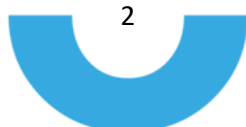
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2023 af tegen de geplande aanslagoplegging 2023 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 2023 wordt net als in 2022 de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd.

De tabel laat zien dat we op schema van de SLA liggen. Voor NZV lopen we iets achter op de planning, maar de verwachting is dat we dat de komende maanden weer recht kunnen trekken.



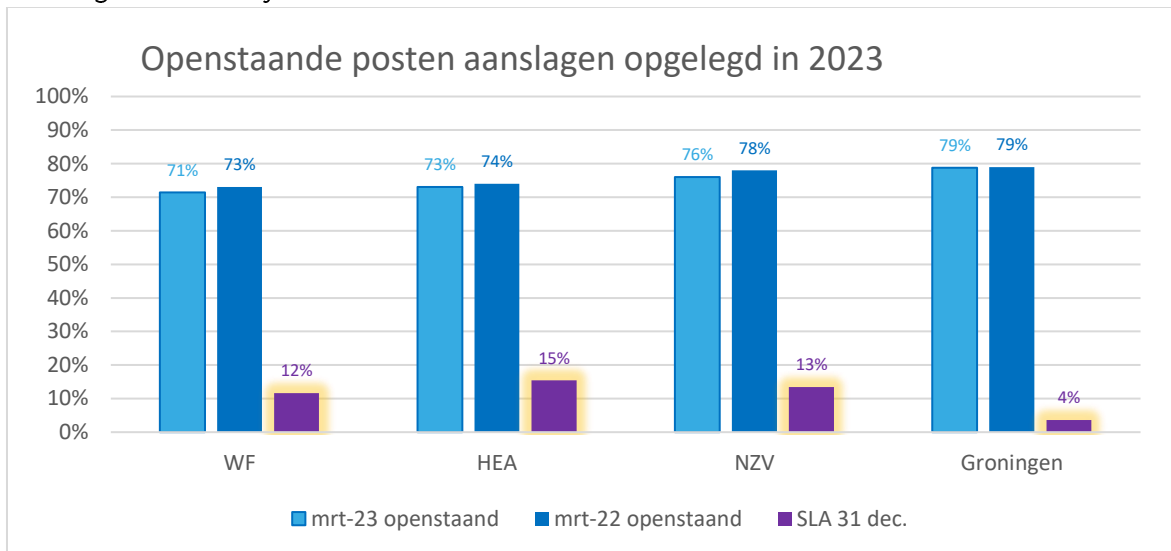


Openstaande posten

Norm: SLA

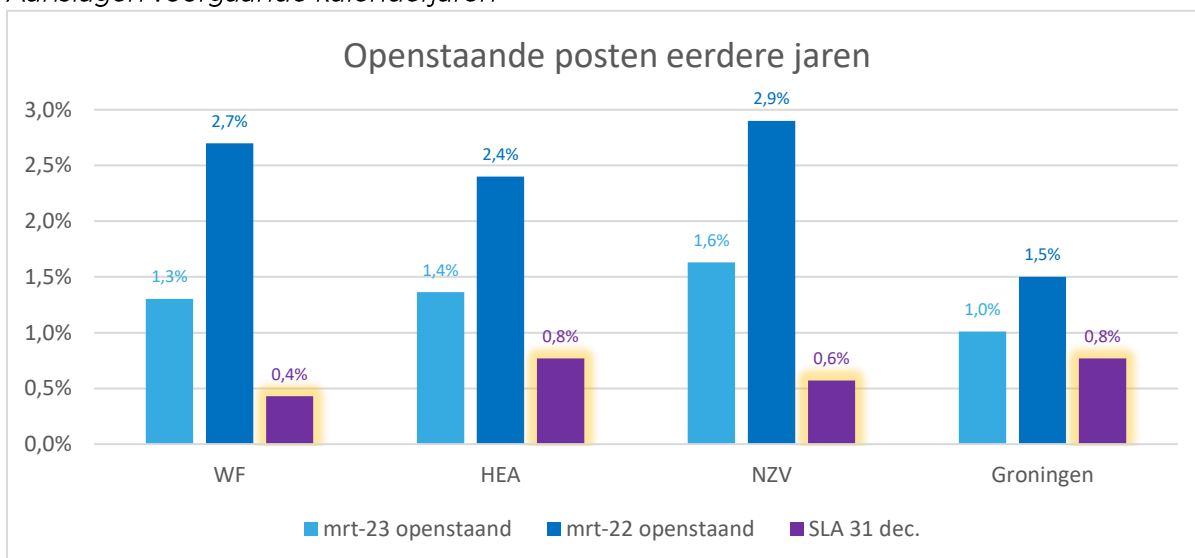
Voortgang: ●

Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de opgenomen cijfers van maart 2022 blijkt dat we in 2023 voor de waterschappen iets voor lopen op 2022.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren





Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken zijn ook de cijfers van maart 2022 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt een positieve ontwikkeling, de openstaande posten zijn aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2022.

#### 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 februari 2023. De maand maart 2023 is nu onderhanden. De Waarderingskamer heeft in januari 2023 toestemming gegeven om te mogen beschikken.

De indieningstermijn voor bezwaren loopt nog tot en met 11 april 2023. Op basis van het verloop van 2022 verwachten we uit te komen rond de 11.000 bezwaarschriften. Het aandeel NCNP is vergelijkbaar met vorig jaar, maar zou nog licht kunnen stijgen. Om de WOZ-bezwaren op tijd af te handelen is er een aanvalsplan gemaakt met een aantal versnellers om de WOZ-bezwaren conform de Wet WOZ af te handelen. Ons streven is om voor 31 december 2023 de bezwaren te hebben afgehandeld. Daarna kunnen we deze wettelijke termijn met maximaal 6 weken verlengen.

#### Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 

We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2023 en na 1 januari 2023.

##### *Bezwaren ontvangen voor 1-1-2023*

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.

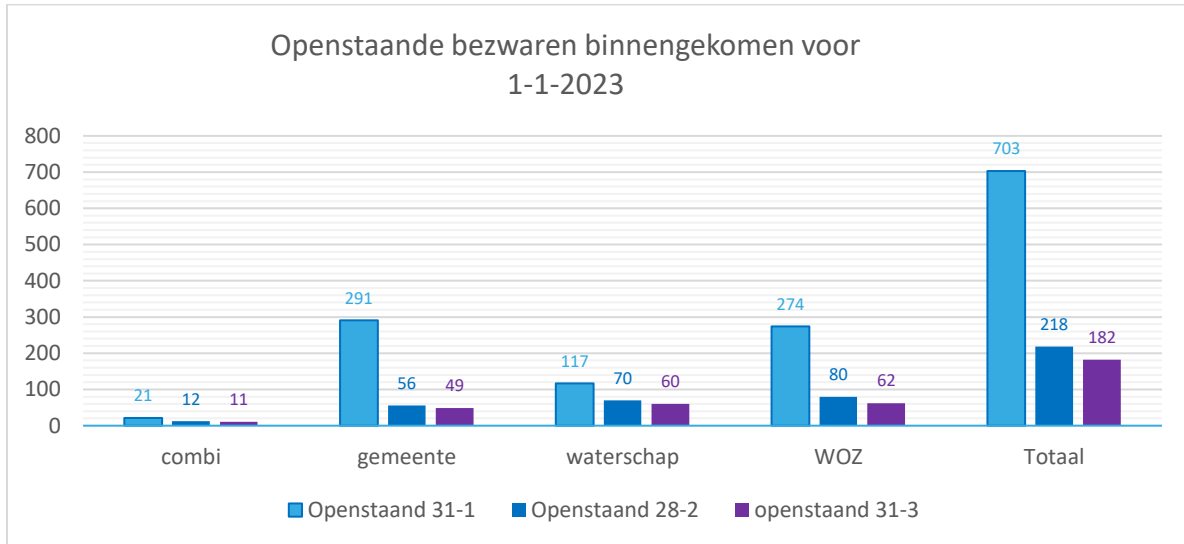
Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Hieruit blijkt een daling van het aantal openstaande bezwaren per 31-12.

De stijging van het aantal openstaande bezwaren op 31-3 wordt veroorzaakt door een hoger aantal openstaande gemeentebezwaren. Dit betreft met name bezwaren tegen de parkeerbelasting. Door de inzet van een 2<sup>e</sup> scanauto en uitbreiding van het betaald parkeren gebied is het aantal bezwaren gestegen en is een groter deel verdaagd. Inmiddels zijn alle parkeerbezwaren van voor 1-1-2023 afgehandeld.

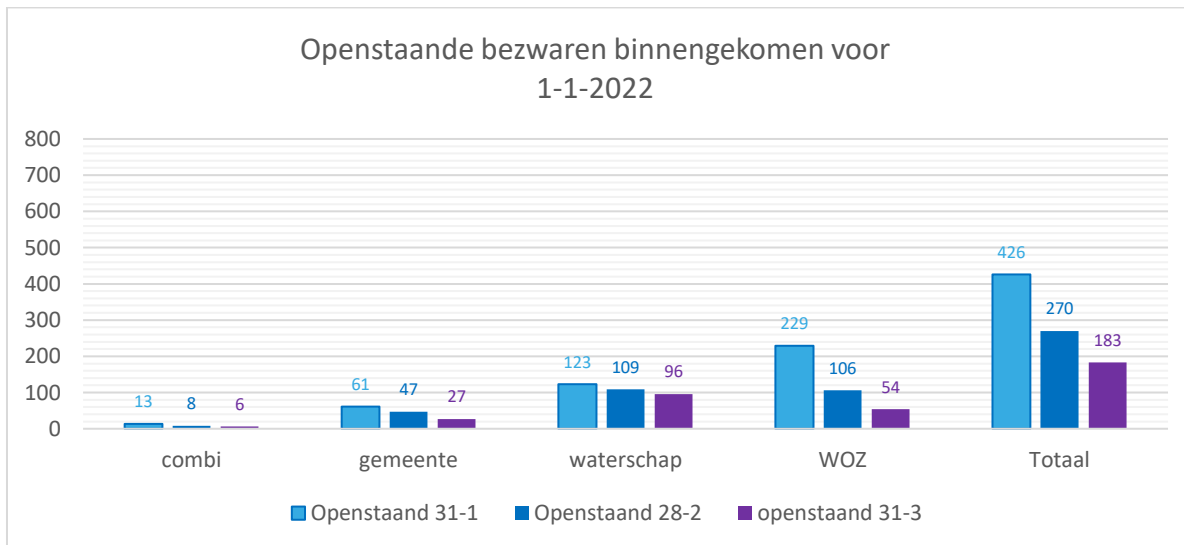




tabel 2023



tabel 2022





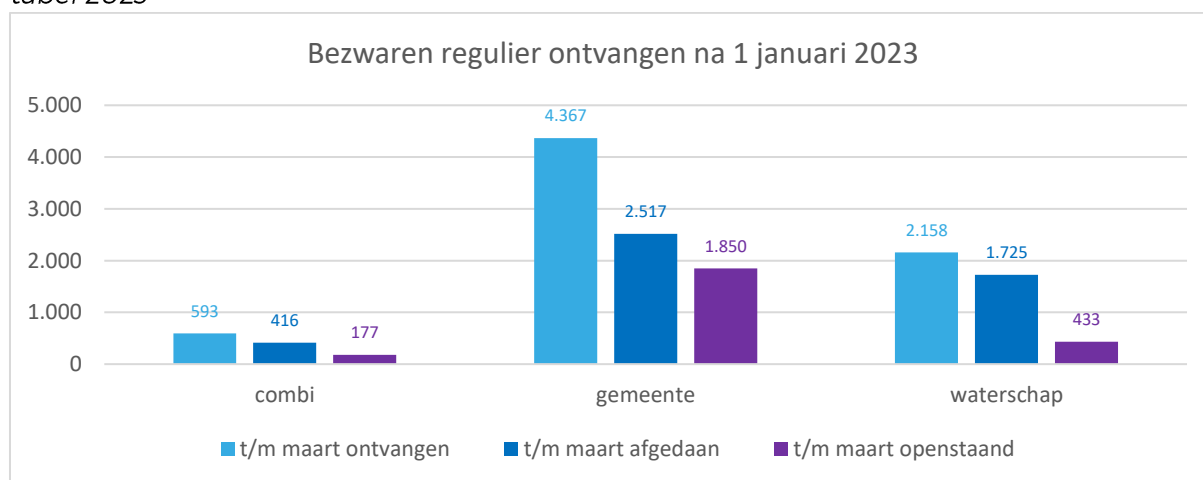
*Bezwaren ontvangen na 1-1-2023*

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2023 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffingsbezwaren is onder controle.

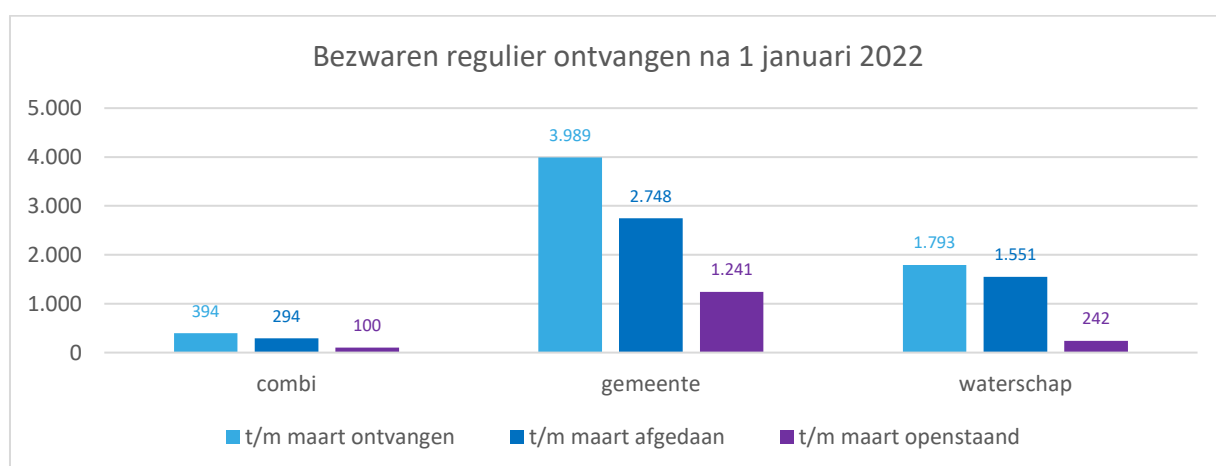
Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren voor gemeente en waterschappen is in 2023 gestegen ten opzichte van 2022.

De stijging kan worden verklaard doordat er meer aanslagen zijn opgelegd. Enerzijds voor de parkeerbelasting als gevolg van de inzet van een 2<sup>e</sup> scanauto en uitbreiding van het betaald parkeren gebied.

*tabel 2023*



*tabel 2022*

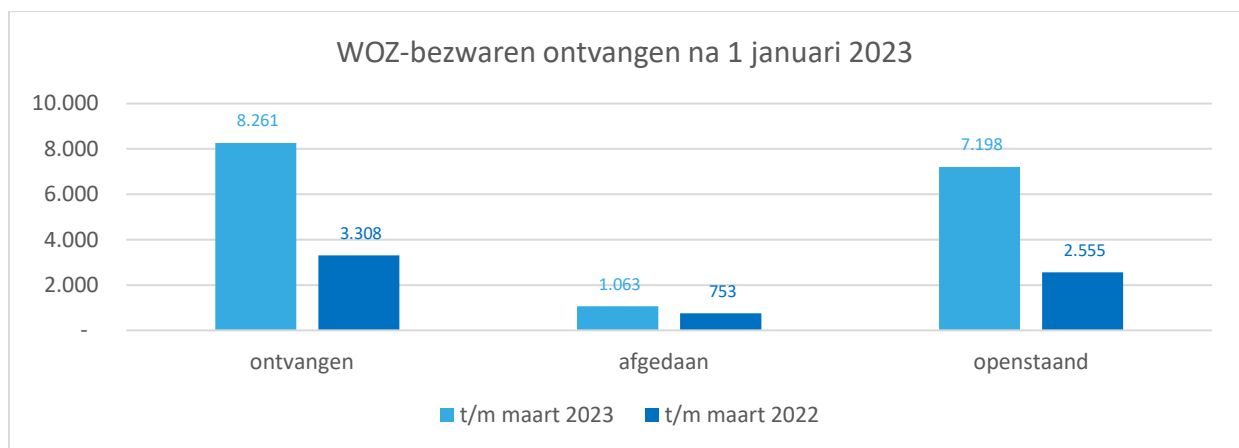




Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2022 gemaakt in de tabel.

Er is een forse toename in het aantal WOZ-bezwaren te zien. Deze stijging is het gevolg van:

- De marktontwikkelingen, de gemiddelde verkoopprijzen van woningen zijn de afgelopen maanden gedaald. Deze daling zie je nog niet terug in de WOZ-waarde van 2023. Dit komt omdat wij de waardebepaling moeten baseren op de marktsituatie van 1 januari 2022, toen waren de gemiddelde verkoopprijzen hoger dan nu.
- Laagdrempelig om bezwaar te maken bij ons – simpel en snel door te bellen of bezwaar te maken via de QR code die verzonden is bij de aanslag.
- De hoeveelheid landelijke campagnes van no-cure-no-pay bureaus.
- De landelijke economische situatie.



### Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:

Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Het aantal ontvangen en openstaande kwijtscheldingsverzoeken per 31-12 is iets hoger dan vorig jaar.

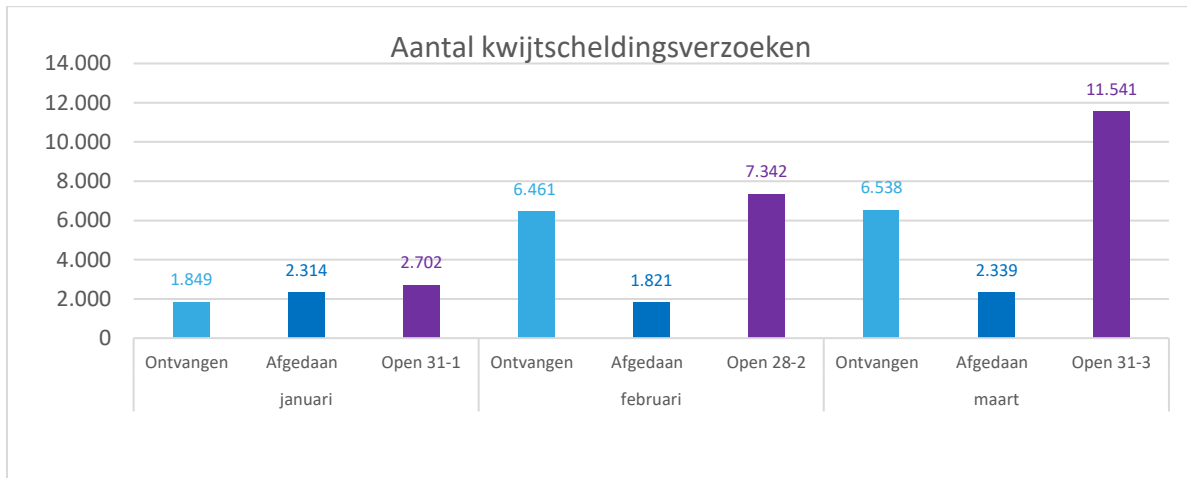
Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. Alle verzoeken die wij ontvangen worden eerst naar het Inlichtingenbureau verzonden voor een eerste toets. Hierdoor duurt het 1 tot 2 maanden voordat wij een verzoek kunnen afhandelen. In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

De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn.

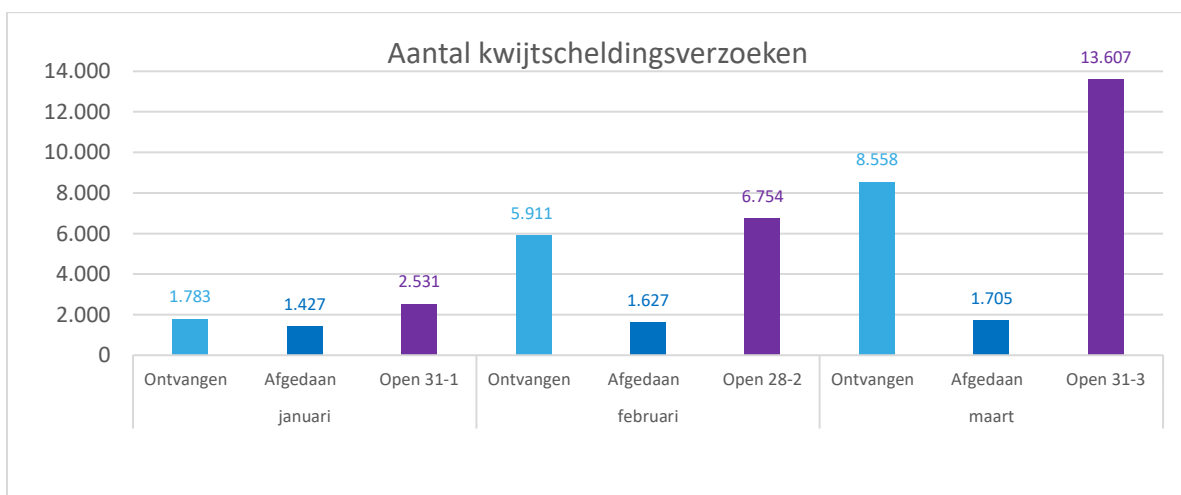




tabel 2023



tabel 2022



*De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.*





Telefonie

Norm:

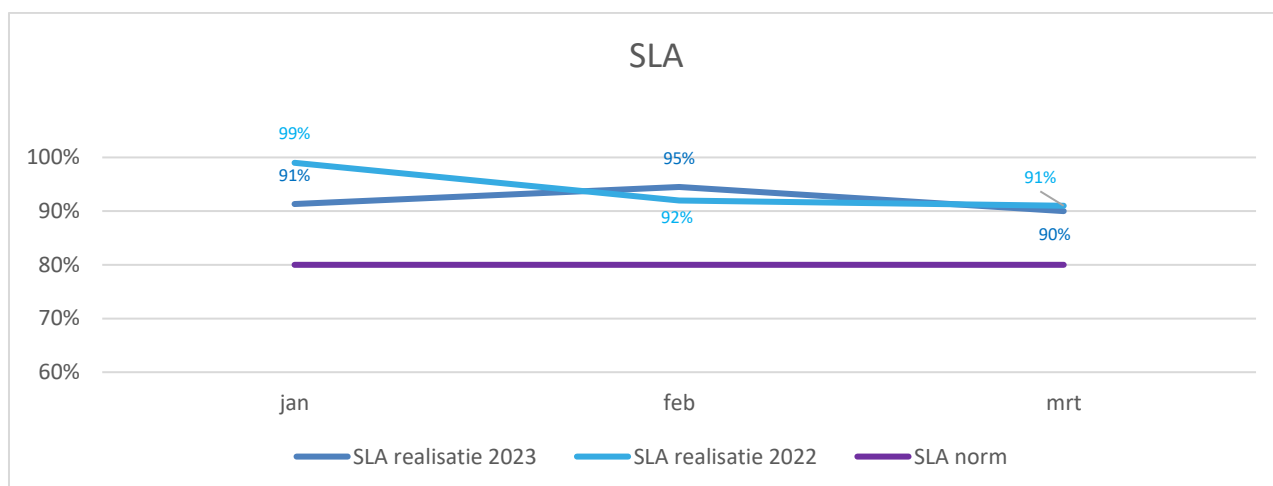
Status:

SLA



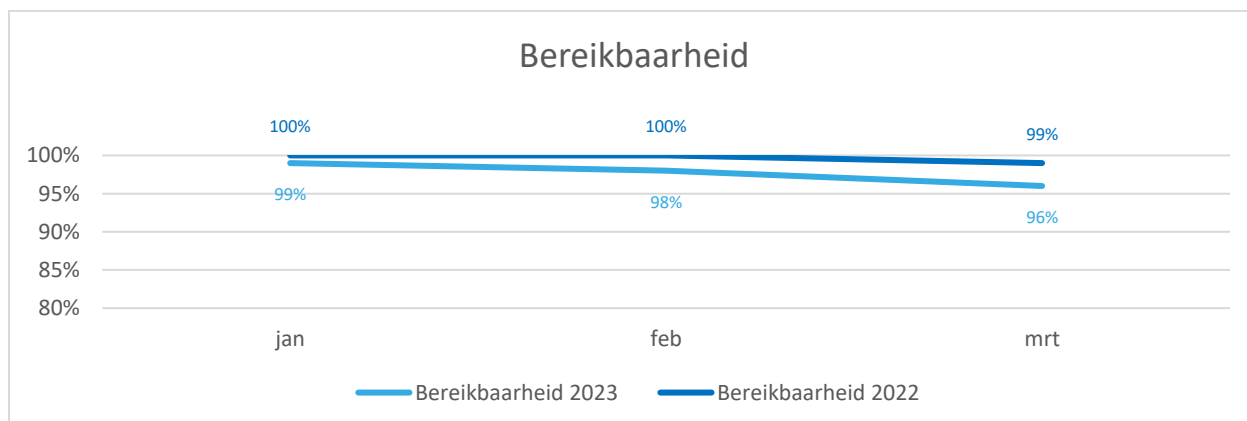
We rapporteren per maand over de SLA- en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

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



Het afgelopen jaar zaten we iedere maand ruim boven de SLA en op een vergelijkbaar niveau met 2022.

Bereikbaarheid: Het percentage van de bellers die een medewerker aan de lijn krijgen (in de SLA geen norm vastgelegd).





Ten opzichte van vorig jaar is de bereikbaarheid iets lager, maar nog steeds op een hoog niveau.

### Klachten

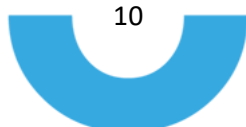
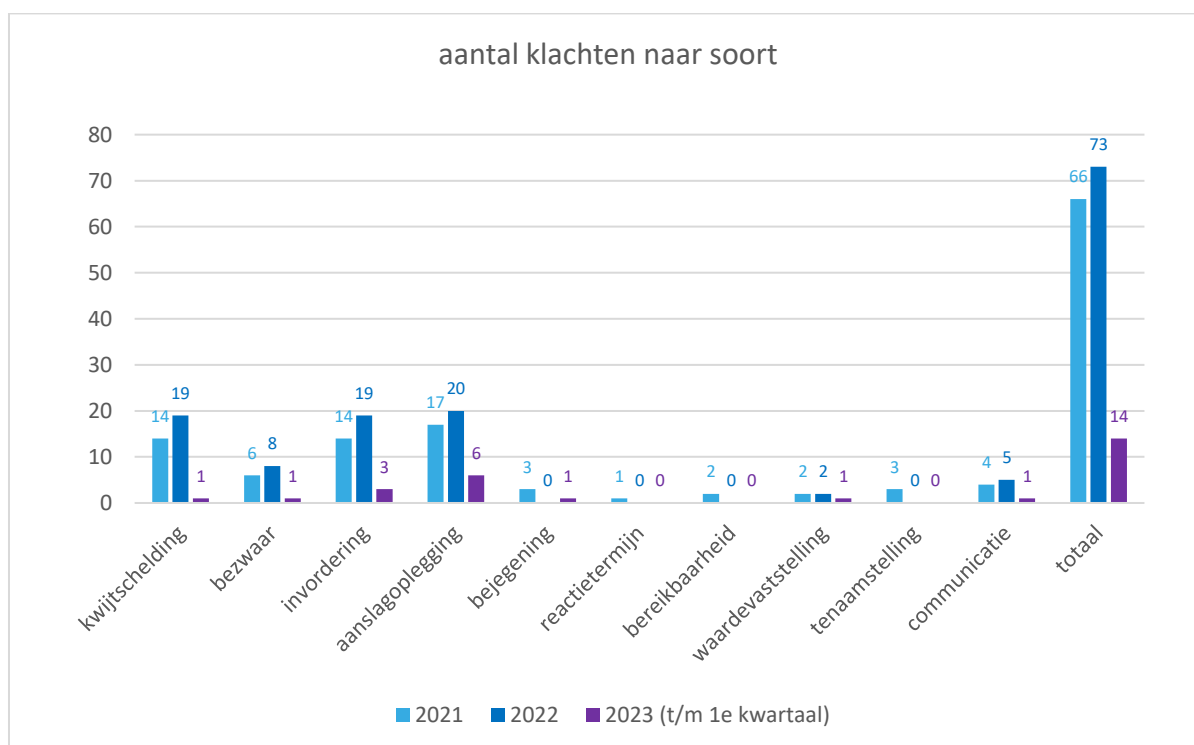
Norm:

Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:

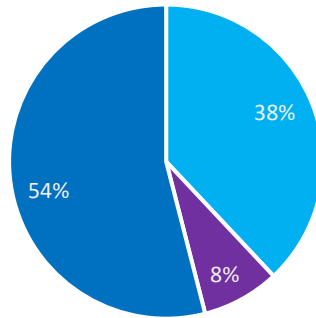


In 2023 zijn er 14 klachten binnengekomen. Hiervan zijn er 13 afgehandeld en is er nog 1 in behandeling. Vorig jaar kwamen er in het eerste kwartaal 22, en over het gehele jaar 72 klachten binnen. Alle klachten zijn binnen de gestelde termijnen afgehandeld. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:

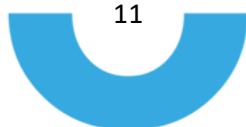




Percentage klachten gegrond



■ Ja ■ Gedeeltelijk ■ Nee





### 3 Bedrijfsvoering

#### Exploitatie

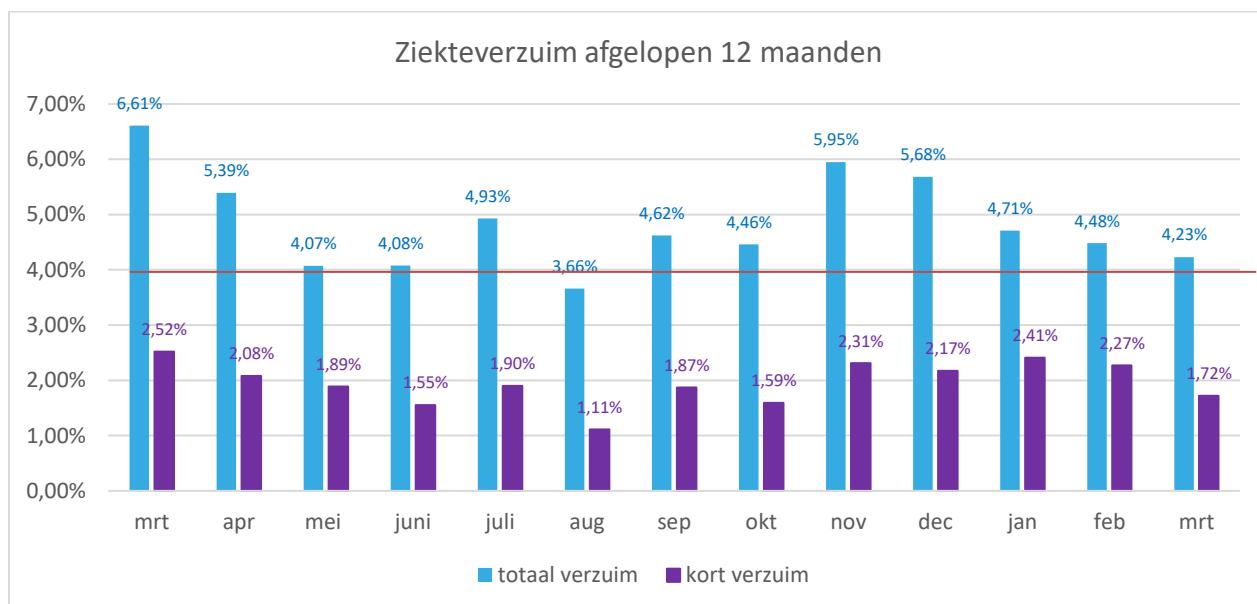
Status: ●

Op dit moment zijn we bezig met het opstellen van de 1<sup>e</sup> kwartaalrapportage 2023. Deze is ook onderdeel van de stukken van de vergadering van 8 mei.

#### Ziekteverzuim

Norm: Ziekteverzuim onder de 4%.

Status: ●



Het ziekteverzuim van maart 2023 is met 4,23% weer richting de norm van 4% gegaan. Het korte verzuim is gedaald naar 1,72%. We hebben op dit moment nog twee langdurig zieken.

