



## Rapportage

### Noordelijk Belastingkantoor 3<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. Dit is een verstandige beslissing gebleken. Het afgelopen jaar hebben we bijna geen last meer van verstoringen gehad. Voor de toekomst gaan we kijken of we onze ICT afhankelijkheid van externe partners kunnen verkleinen en meer in eigen regie kunnen organiseren.

#### 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 is de afgesloten DVO per 1-1-2023 van kracht geworden. In de DVO is de invordering nog buiten beschouwing gelaten. Via een afzonderlijke overeenkomst is afgesproken om deze dienstverlening in ieder geval tot 31 december 2023 ook uit te voeren.



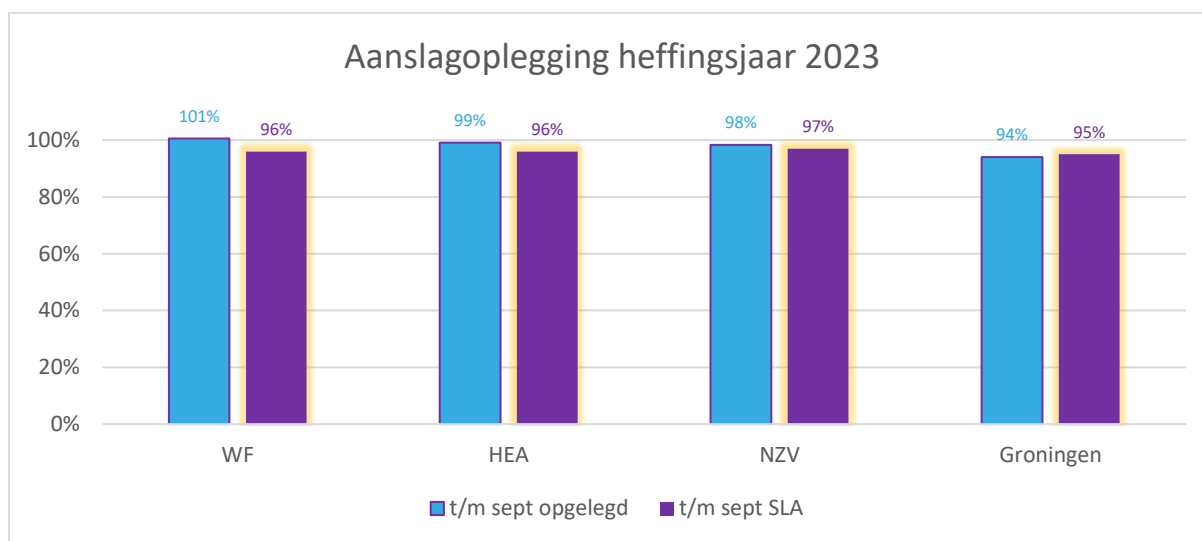


## 1 Belastingen regulier

### Voortgang aanslagoplegging

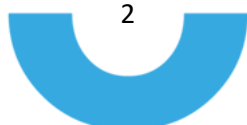
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging voor het 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. De bulk van de aanslagen voor de waterschappen wordt net als in 2022 binnen de eerste 6 maanden van het jaar opgelegd.

De tabel laat zien dat we op het schema van de SLA zitten. Voor WF is op dit moment al het begrote bedrag voor 2023 gerealiseerd, terwijl nog niet alle geplande aanslagen voor 2023 zijn opgelegd.



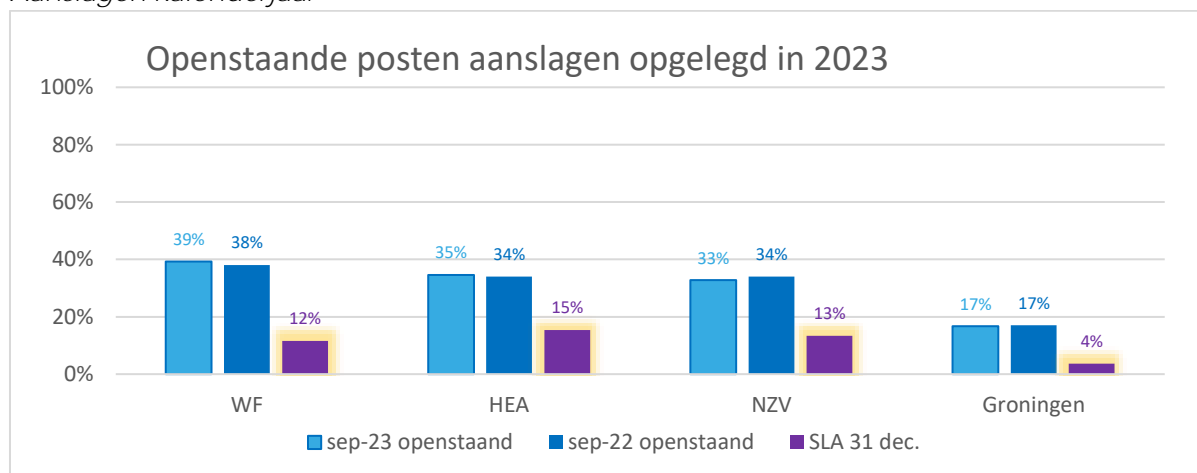


Openstaande posten

Norm: SLA

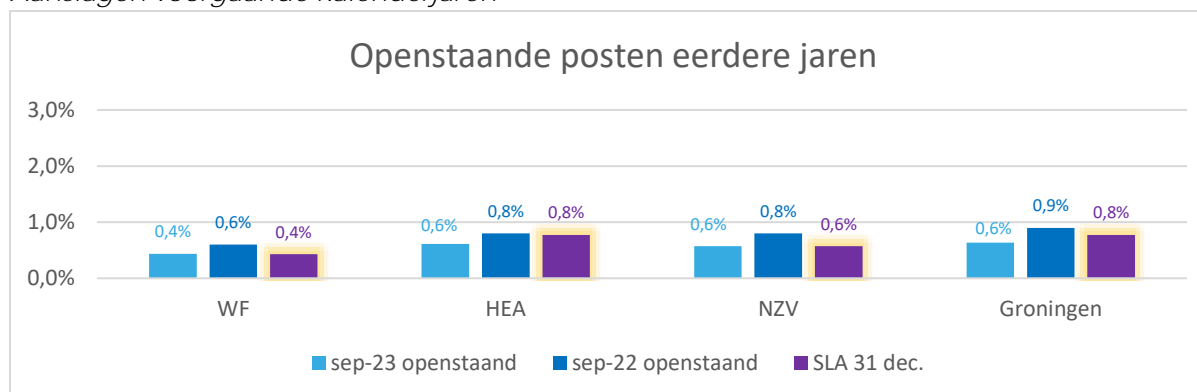
Voortgang: ●

*Aanslagen kalenderjaar*



Het gaat hier om de openstaande posten per 30-9 van de opgelegde aanslagen in het kalenderjaar. Uit een vergelijking met de opgenomen cijfers van vorig jaar blijkt dat we voor 2023 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*



Op dit moment is de SLA norm voor 31 december al gerealiseerd. Ook ten opzichte van vorige jaar hebben we weer een stap kunnen zetten.



### 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 juli 2023. We zijn inmiddels in een vergevorderd stadium voor de herwaardering van 2024. Voor Groningen en Noordenveld zijn we inmiddels zover dat we gegevens hebben aangeleverd om tarieven voor de OZB te kunnen berekenen. Eind oktober zijn we ook zo ver voor de gemeente Eemsdelta. Daarna gaan we bezig met verdere herwaardering en controle.

Gelijktijdig zijn we ook bezig met het afhandelen van de extra bezwaarschriften. Daarvan zijn er met behulp van externe inhuur inmiddels ruim 7.000 afgehandeld. Het aandeel No-Cure-No-Pay bezwaren is vergelijkbaar met vorig jaar.

### Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

Ten aanzien van de bewaren rapporteren we voortaan op twee aspecten, aantallen en termijnen. Voor de aantallen laten we zien hoeveel is afgedaan, ontvangen en nog openstaat op de peildatum en maken daarbij een vergelijking met vorig jaar. Voor de termijnen kijken we naar het percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn en maken we ook een vergelijking met vorig jaar.

#### Aantallen

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

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

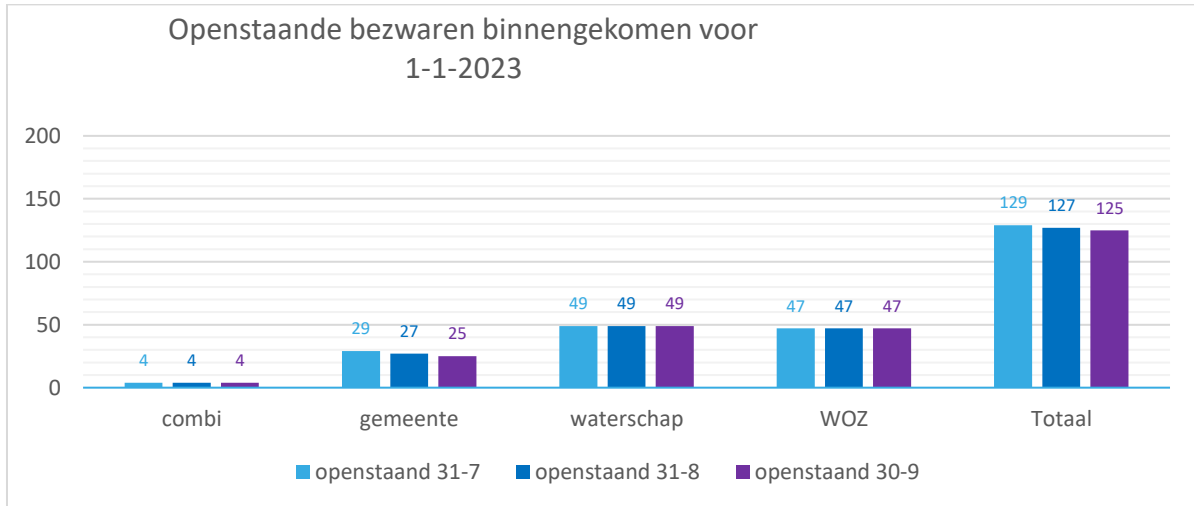
De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's.

Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen vergelijkbaar zijn met vorig jaar.

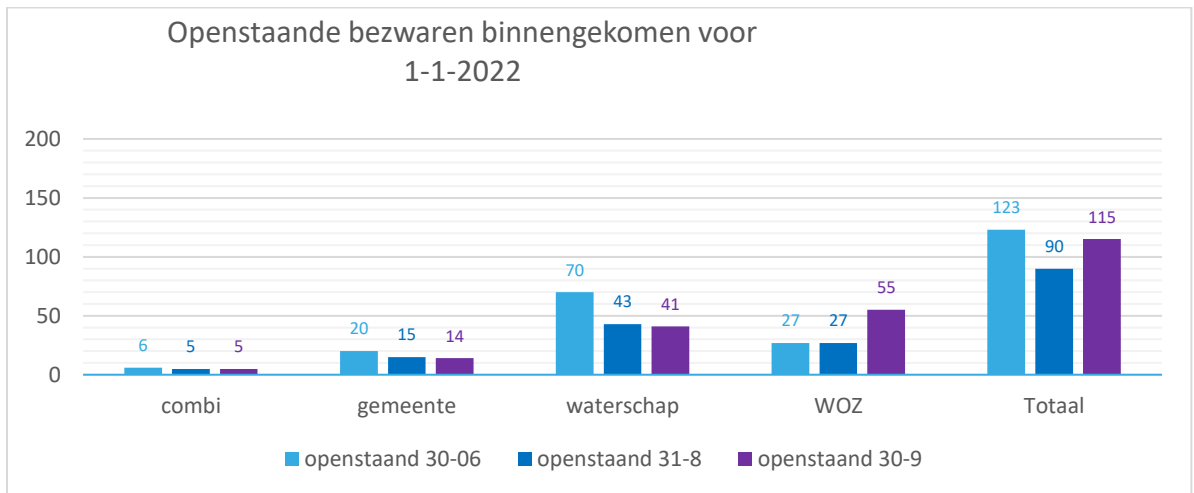




tabel 2023



tabel 2022





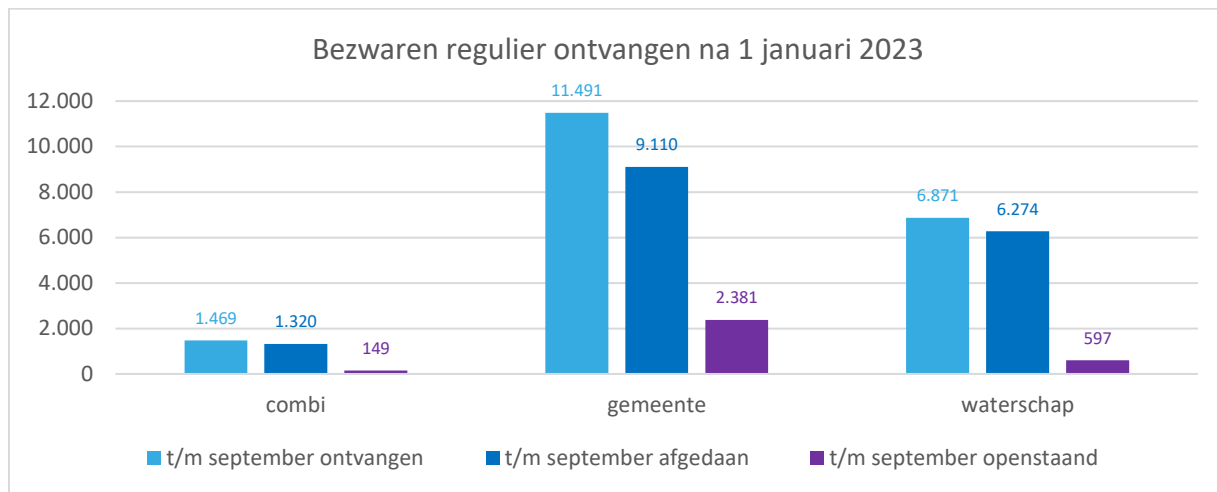
*Bezwaren ontvangen na 1-1-2023*

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.

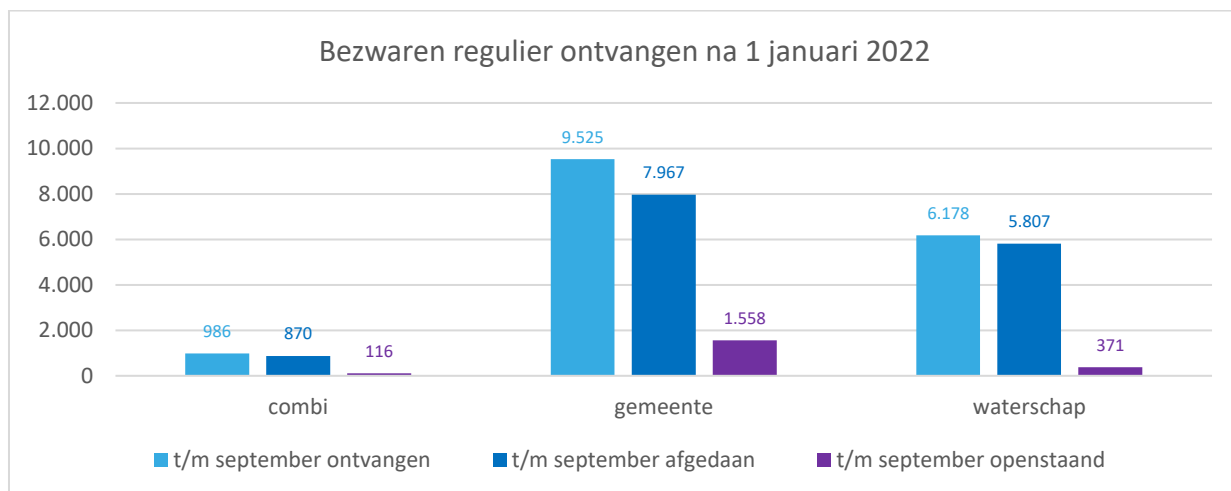
Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren voor de gemeente is in 2023 gestegen ten opzichte van 2022.

De stijging kan worden verklaard doordat er meer aanslagen zijn opgelegd voor de parkeerbelasting als gevolg van de inzet van een 2<sup>e</sup> scanauto en de uitbreiding van het betaald parkeren gebied. Indien nodig gaan we eind van het jaar over tot het verdagen van de nog niet afgehandelde parkeerbezwaren.

*tabel 2023*



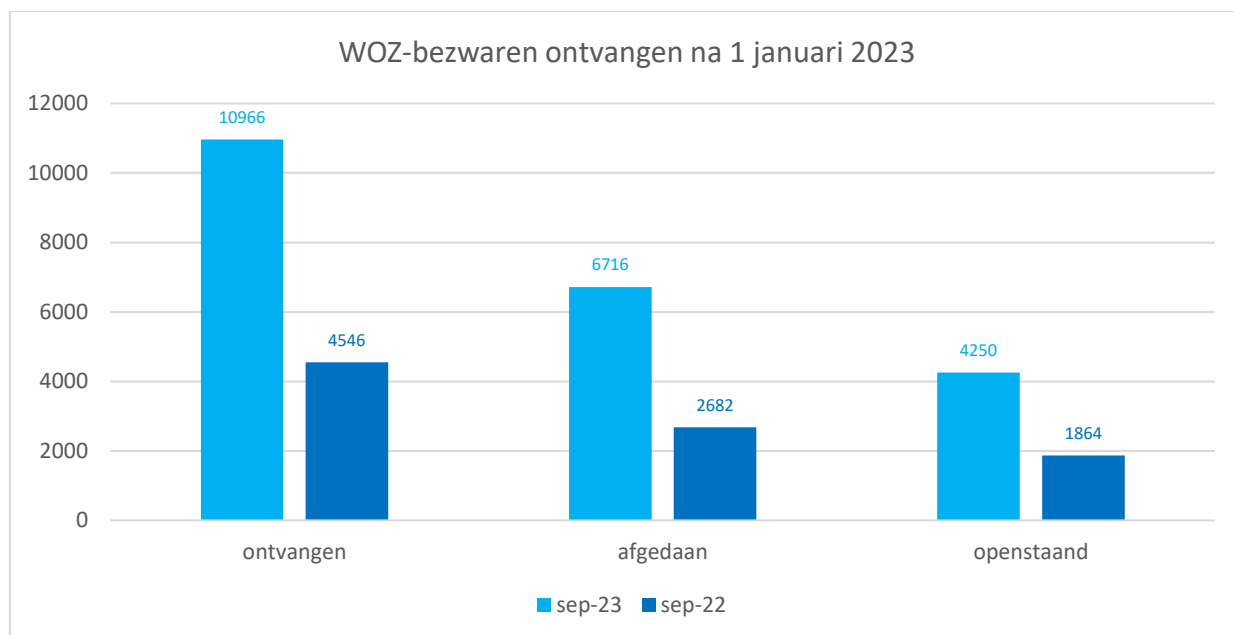
*tabel 2022*





Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2022 gemaakt in de tabel. Om de vergelijking te kunnen maken zijn de bezwaren van Noordenveld buiten beschouwing gelaten. Zoals in de vorige rapportage reeds aangegeven is een forse stijging zichtbaar. Dit is conform het landelijke beeld. Het bestuur is hierover geïnformeerd door middel van een memo.

Voor het afdoen van deze bezwaren is extra personeel ingehuurd. Daarnaast wordt in samenwerking met onze softwareleverancier en andere samenwerkingsverbanden gekeken naar technische oplossingen om het afhandelingsproces te versnellen. Zo wordt onder meer gekeken naar de inzet van tekstherkenning en de ontwikkeling van nieuwe vereenvoudigde schermen. Insteek is om de handmatige handelingen zoveel mogelijk te beperken en te automatiseren. Voor 2023 staan er per 30-09 nog 4.250 bezwaren open. Naar verwachting zal een deel hiervan in 2024 worden afgedaan en zal per 31-12 de termijn worden verdaagd.



### Termijnen

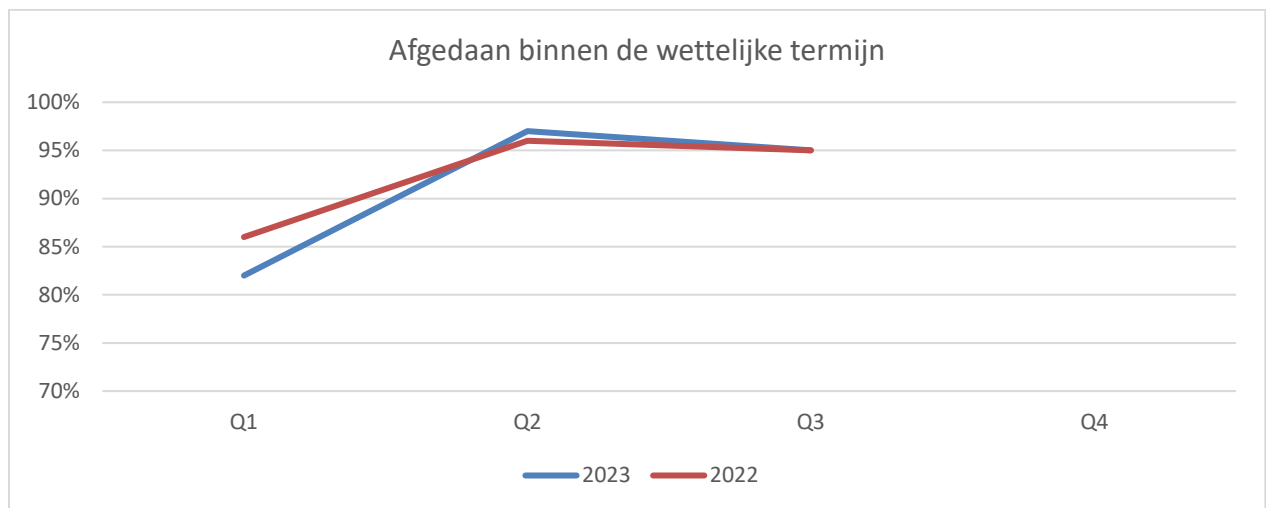
De onderstaande tabel laat zien hoeveel procent van de afgehandelde bezwaren binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Voor de waterschapsbezwaren is dat een termijn van zes weken en voor de gemeentelijke bezwaren geldt een termijn tot uiterlijk 31-12 van het kalenderjaar. Niet alle bezwaren kunnen binnen deze wettelijke termijn worden afgedaan, we hebben dan altijd nog de mogelijkheid om de termijn met 6 weken te verdagen. Mocht het bezwaar dan nog niet zijn afgedaan, dan heeft de indiener van het bezwaar de mogelijkheid om ons in gebreke te stellen en hebben we nog een termijn van 2 weken om het bezwaar af te doen. Het afgelopen jaar heeft er geen in gebreke stelling plaatsgevonden.

In het eerste kwartaal van dit jaar ligt het percentage afgedane bezwaren binnen de wettelijke termijn op 82%. De bezwaren die per 31-12-2022 zijn verdaagd en in de eerste zes weken van 2023 zijn afgedaan hebben een drukkend effect op dit percentage. In het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kw stijgt het percentage naar 95%. In 5% van de gevallen hebben we de termijn moeten verdagen omdat



er nader onderzoek nodig was of omdat nog niet alle informatie was ontvangen.

Over de eerste drie kwartalen van 2023 ligt het gemiddelde percentage op 92%, dat was ook het geval over de eerste drie kwartalen van 2022. Ook de cijfers per kwartaal liggen in lijn met 2022.



### Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

Ten aanzien van de kwijtschelding rapporteren we op twee aspecten, aantallen en termijnen. Voor de aantallen laten we zien hoeveel is afgedaan, ontvangen en nog openstaat op de peildatum en maken daarbij een vergelijking met vorig jaar.

Ten aanzien van de termijnen geven we aan hoeveel procent is afgedaan binnen 18 weken. 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. We zijn met het inlichtingenbureau in gesprek om deze doorlooptijd te verkorten.

Onze doelstelling om het verzoek binnen 10 weken, nadat het terug is van het inlichtingenbureau, af te doen. Soms is het nodig om extra informatie op te vragen, in die situaties kan het afdoen langer duren dan 10 weken.

### Aantallen

Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Op de invorderingsuitingen die in de loop van het jaar juist toenemen komen verhoudingsgewijs minder verzoeken binnen.

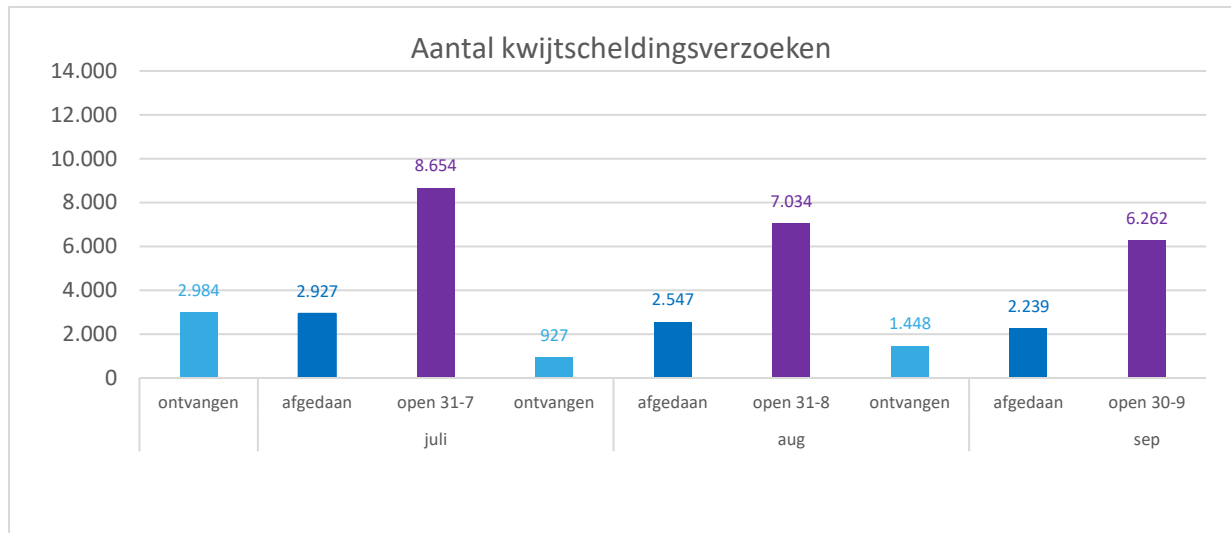




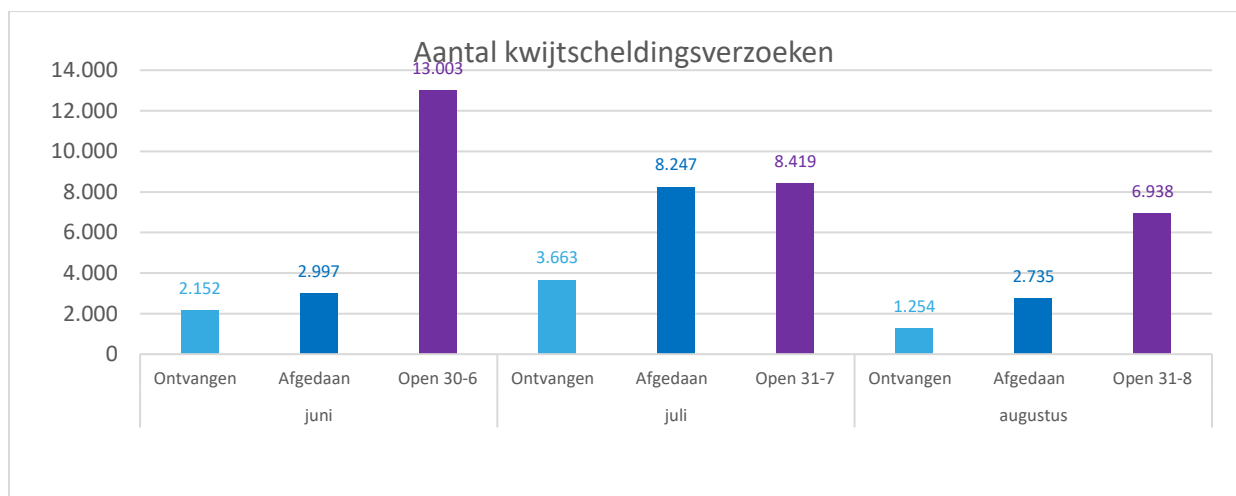


Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Het aantal openstaande kwijtscheldingsverzoeken per 30-9 is afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

*tabel 2023*



*tabel 2022*



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

### Termijnen

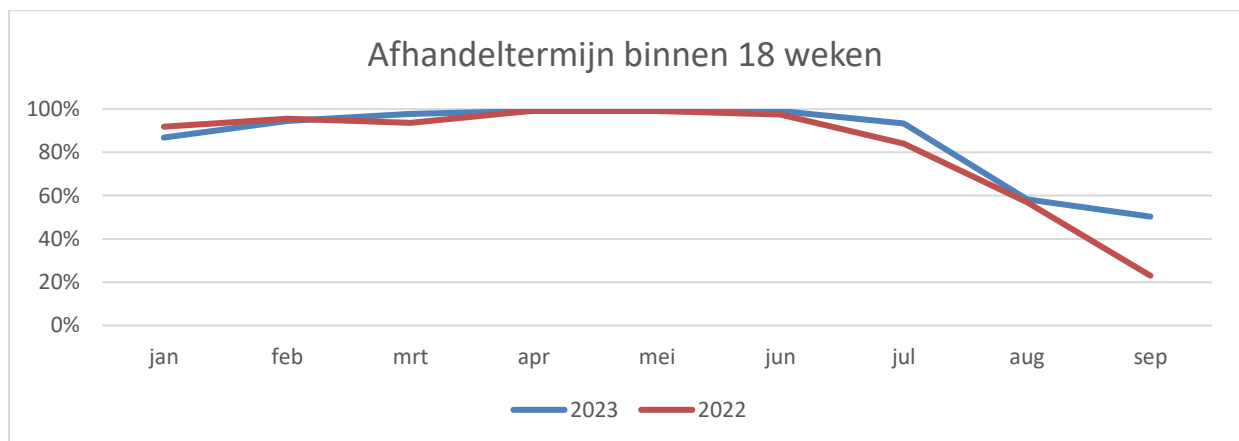
De onderstaande tabel laat per maand zien hoeveel procent van de afgehandelde verzoeken binnen de 18 weken heeft plaatsgevonden.

Over het gehele jaar zijn tot nu toe 89,4% van de verzoeken binnen 18 weken afgehandeld, vorig jaar was dat nog 80,6%.



In het 3<sup>e</sup> kwartaal zien we een daling van het percentage. In het eerste half wordt meteen na de aanslagoplegging het grootste deel van alle verzoeken afgehandeld binnen 18 weken. Pas later in het jaar worden de verzoeken afgehandeld waarbij het Inlichtingenbureau een belemmering heeft geconstateerd. Deze groep ontvangt van ons een brief met verzoek om aanvullende informatie. Wij hanteren een wachtperiode van 4 weken voor het retour sturen van de opgevraagde informatie. Tevens is de keuze gemaakt om tijdens de 6 weken van de lagere school vakantie geen info brieven te sturen. Daarnaast hebben wij te maken met verzoeken, met name van ondernemers die extra tijd vragen voor het retour zenden van de gevraagde informatie. Dit betekent dat in het tweede helft van het jaar vooral verzoeken worden afgedaan met een belemmering van het Inlichtingenbureau waardoor de gewenste termijn van 18 weken niet kan worden gehaald.

Ten opzichte van vorig jaar zien we echter wel een verbetering van het percentage.



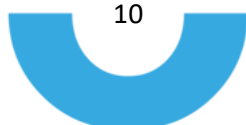
### Telefonie

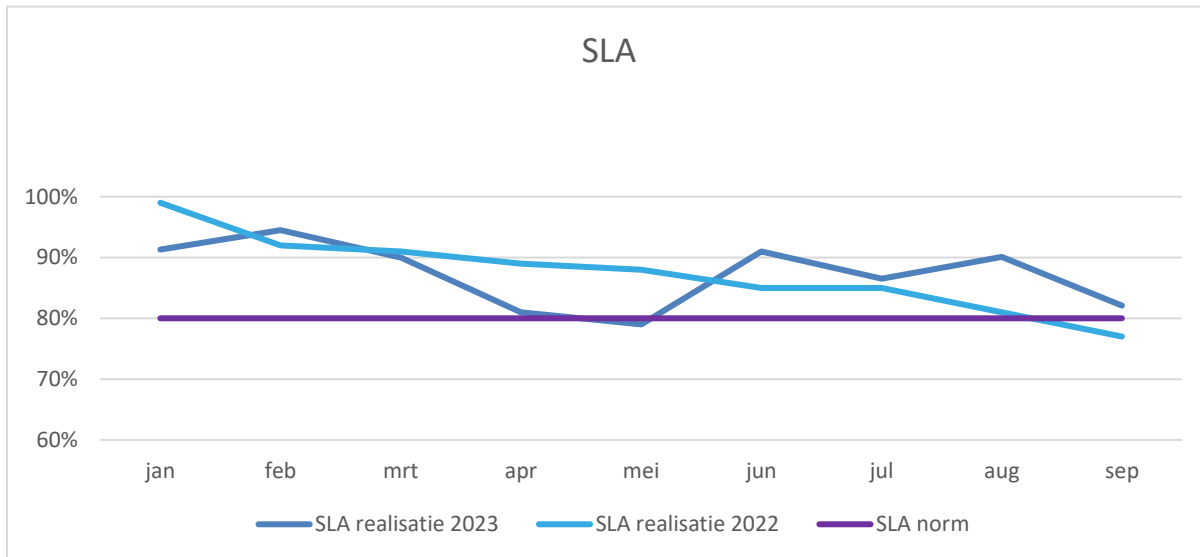
Norm: SLA

Status:

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

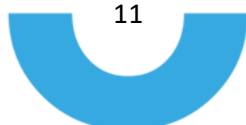
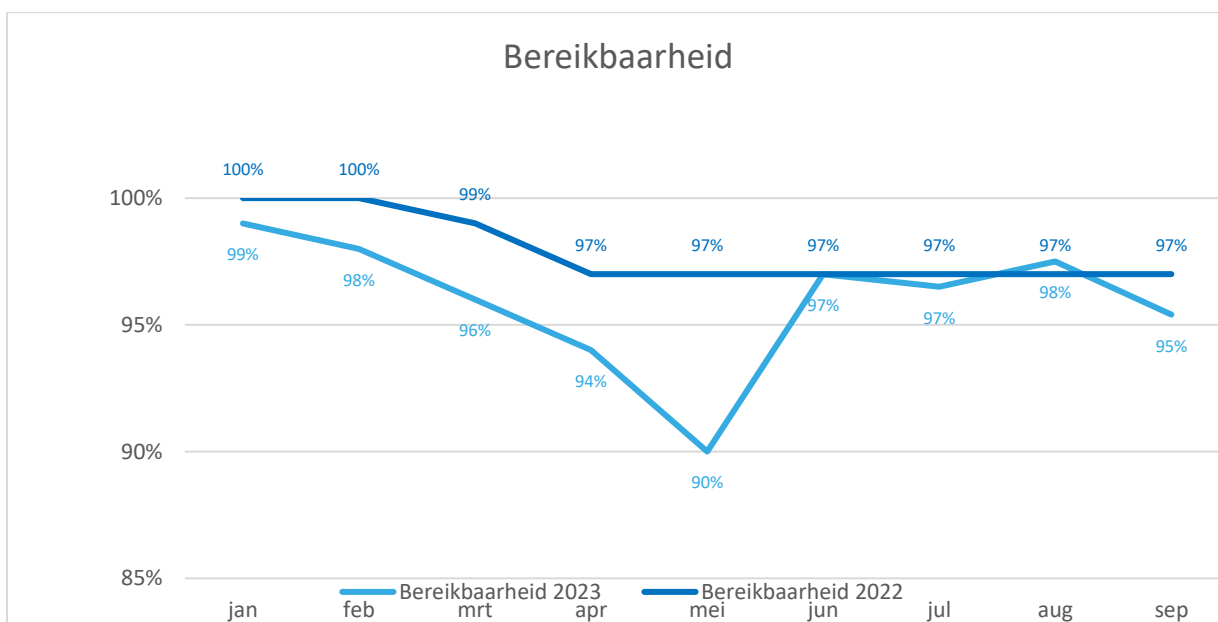
SLA: Het percentage van de binnengekomen gesprekken dat wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).





In 2023 is tot nu toe iedere maand de SLA gerealiseerd. In de maanden april en mei 2023 was een toename van het aantal gesprekken zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren, daarom ligt voor die maanden het percentage iets lager, maar nog wel binnen de norm van de SLA. In het najaar herijken we op basis van analyses onze visie op kanaalsturing (onderdeel van het programma 'Dienstverlening') voor 2024. Telefonie maakt onderdeel uit van onze visie op het click-call-face-principe. De essentie van het click-call-face-principe is feitelijk dat het Noordelijk Belastingkantoor actief probeert te sturen via welk kanaal de klant een vraag stelt.

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





Ook hier is het effect van de toegenomen aantallen gesprekken in de maanden april en mei 2023 zichtbaar.

### Klachten

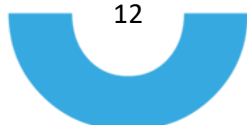
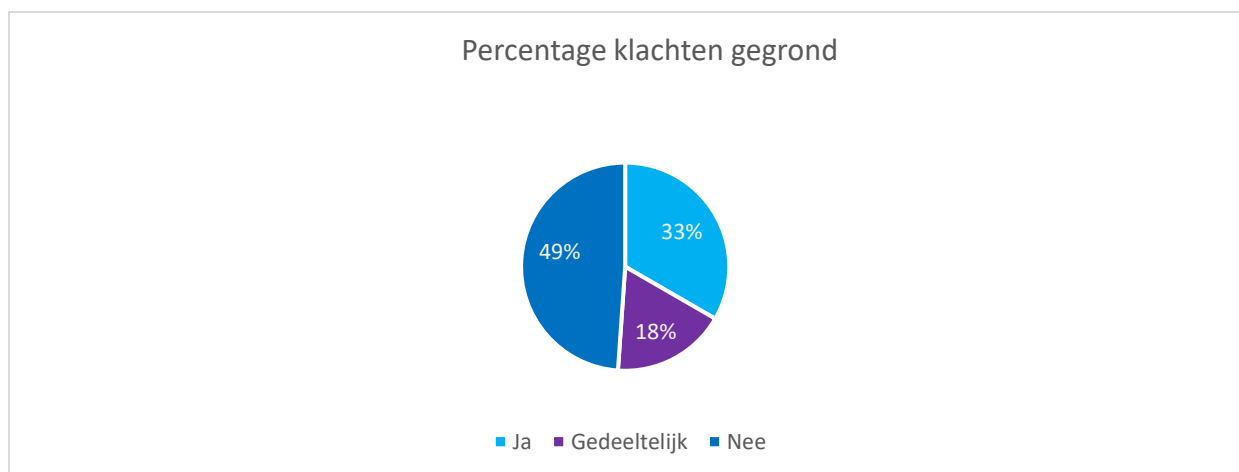
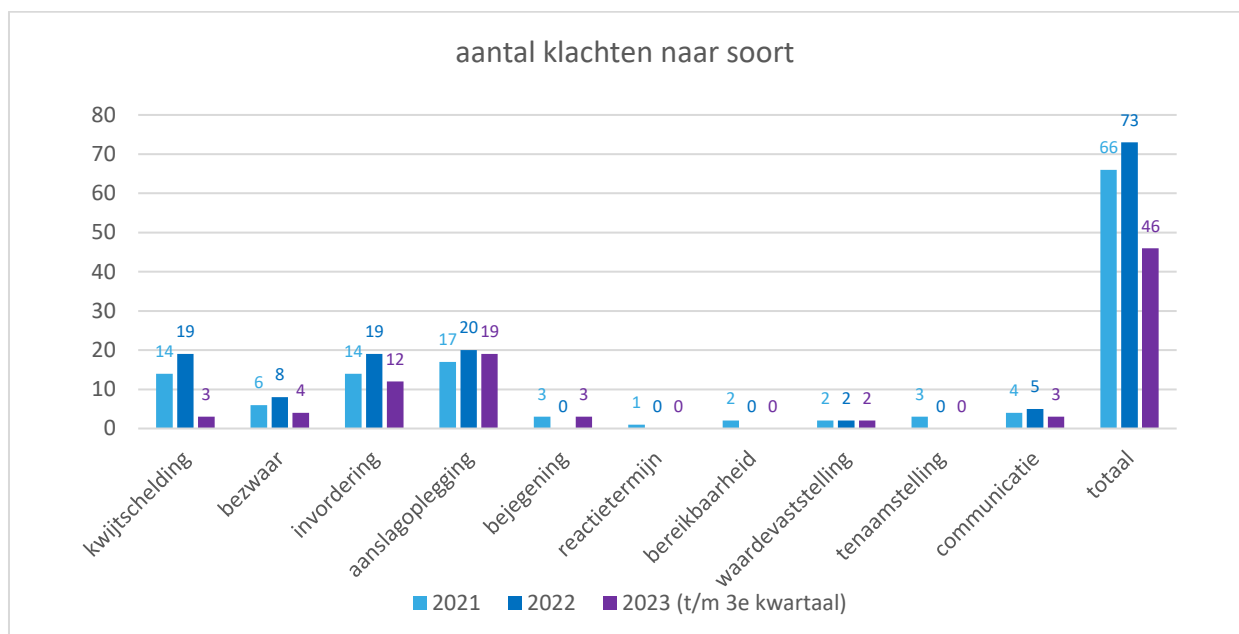
Norm:

Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:



In 2023 zijn er over het eerste half jaar 46 klachten binnengekomen. Hiervan zijn er 33 afgehandeld en is er nog 1 in behandeling. Vorig jaar kwamen er t/m het 3<sup>e</sup> kwartaal 60 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:





## 2 Bedrijfsvoering

### Exploitatie

Status:

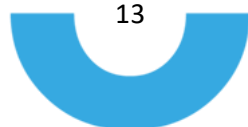


Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar binnen de kaders van de begroting te blijven. Op de reguliere kosten en baten gaan we uit van een ruimte van € 294.500 ten opzichte van de begroting. Daarbij is de post onvoorzien van € 135.000 nog niet benut en daardoor kan de totale ruimte oplopen tot € 429.500. Dit betekent dat we de effecten van de hogere kosten als gevolg van de inflatie en de CAO-loonstijging binnen de eigen begroting kunnen opvangen.

De extra kosten in verband met de benodigde inzet van personeel in verband met de gestegen aantallen WOZ bezwaren worden rechtstreeks doorbelast aan de gemeente Groningen, Eemsdelta en Noorderveld. In deze rapportage is daarom geen rekening gehouden met de financiële effecten hiervan.

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

- Hogere opbrengst vervolgingskosten (€ 110.000)
- Hogere opbrengst Noorderveld (€ 650.000)
- Hogere opbrengsten dwanginvordering Tynaarlo, Assen en Aa en Hunze (€ 40.000)
- Lagere incidentele baten (21.000)
- Lagere kapitaalslasten (€ 14.000)
- Lagere personele lasten (€ 304.000)
- Hogere operationele kosten (€ 852.500)
- Lagere huisvestings- en facilitaire kosten (€ 76.000)
- Hogere overige kosten (€ 26.000)



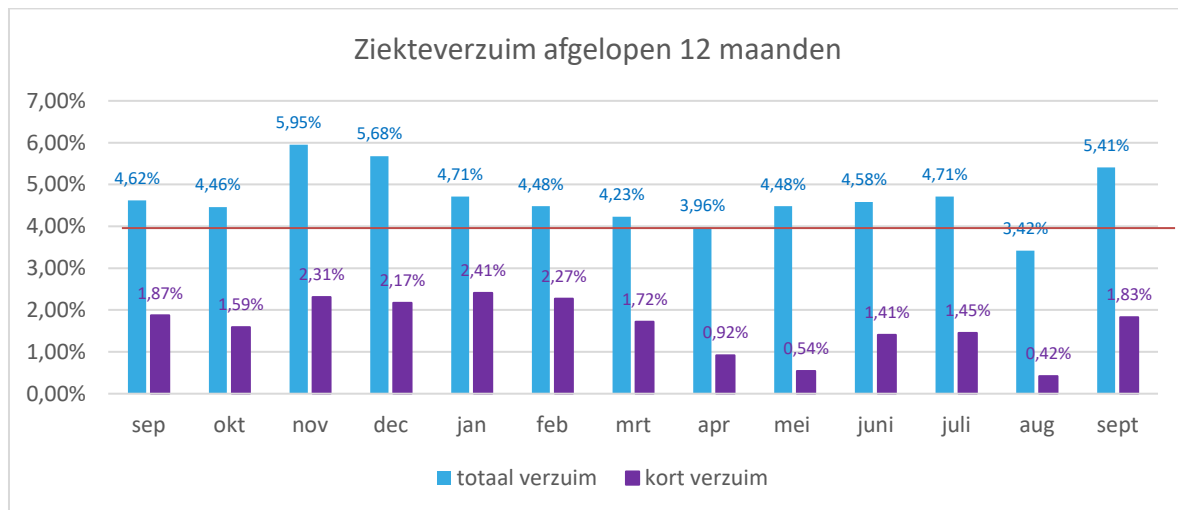


Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status



Het ziekteverzuim van sept 2023 is, na een daling in augustus, toch weer gestegen naar 5,41%. Het betreft vooral kort durend verzuim, dit is gestegen naar 1,83%. We hebben op dit moment nog twee langdurig zieken.

