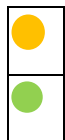




Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor 3^e kw 2025

Legenda



Niet op schema

Op schema

Inleiding

Algemeen

De afgelopen jaren hebben we als organisatie een sterke ontwikkeling en groei doorgemaakt. Het speerpunt daarbij was het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan onze deelnemers en klantgemeenten. Er zijn grote stappen gemaakt in het verbeteren van de ICT omgeving en daarnaast hebben we sterk geïnvesteerd in onze vaste bezetting. Daardoor zijn we minder afhankelijk geworden van de externe inhuur en houden we vakkennis beter vast.

Tegelijkertijd hebben we het aantal klantgemeenten stap voor stap kunnen uitbreiden. Vanaf dit jaar gaan we ook de volledige dienstverlening op het gebied van de belastingen verzorgen voor de gemeenten Oldambt en Pekela.



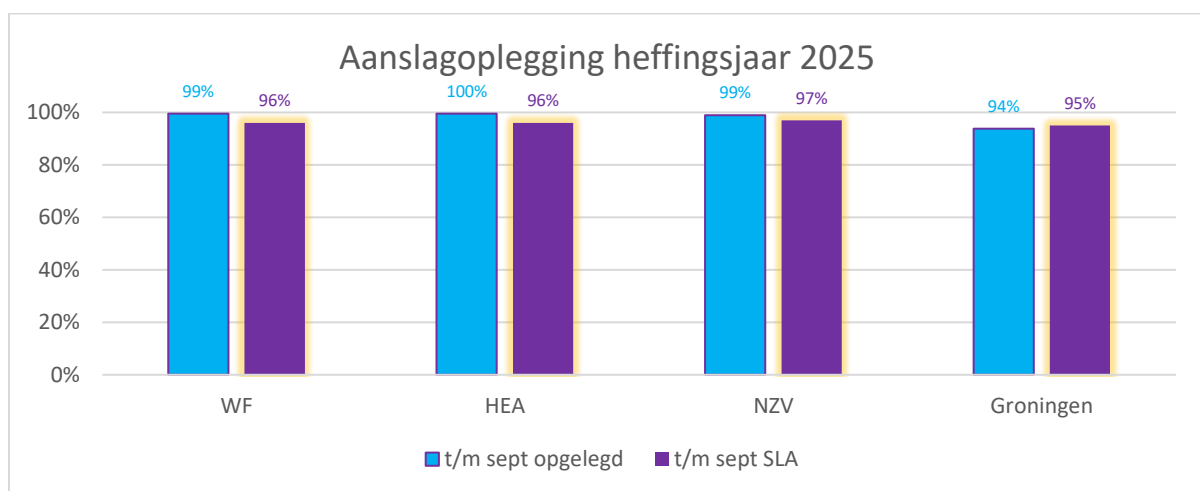


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

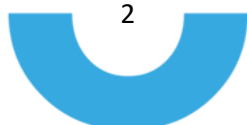
Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2025 af tegen de geplande aanslagoplegging 2025 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 2025 wordt net als in 2024 de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd.

De tabel laat zien dat we voor de waterschappen voor lopen op het schema van de SLA. Voor de gemeente Groningen liggen we nog iets achter, dat heeft te maken met het beschikken van een aantal grote objecten. Dit betreft maatwerk en de komende maanden zal de beschikking en aanslagoplegging plaatsvinden zodat we op het schema van de SLA zitten.

De afgelopen jaren hebben we veel aandacht besteed aan het wegwerken van achterstanden en het sneller opleggen van de aanslagen. De resultaten hiervan worden nu duidelijk zichtbaar.



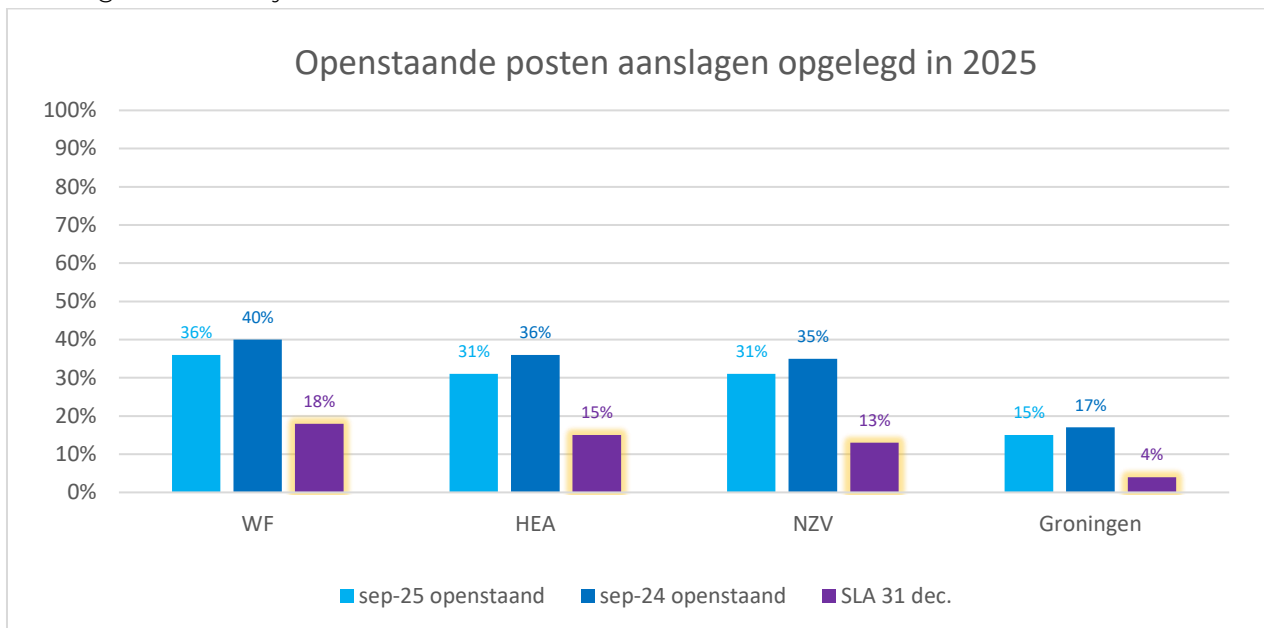


Openstaande posten

Norm: SLA

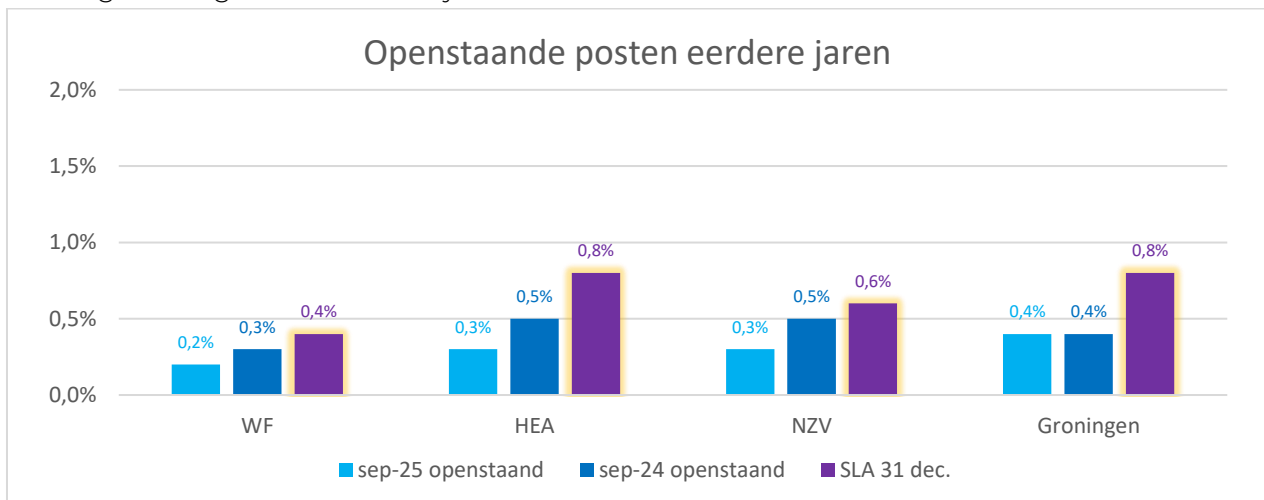
Voortgang: ●

Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de cijfers van september 2024 blijkt dat de openstaande posten lager zijn dan vorig jaar en we in 2025 dus voor lopen op 2024 en naar verwachting de SLA gaan realiseren.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren





De openstaande posten voor eerdere jaren zijn per 30-09-2025 weer lager dan vorig jaar en de SLA is daarmee nu al gehaald.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: 

De afgelopen weken hebben wij voor alle gemeenten de waarden aangeleverd voor de tariefberekening 2026. In de komende maanden worden de rest van de objecten van een waarde voorzien en gecontroleerd.

De bezwaren van de woningen zijn bijna allemaal taxatie technisch behandeld. De bezwaren van de bedrijven worden voor het eind van het jaar afgehandeld.

Het aantal bezwaren is, mede dankzij intensief (voor)overleg met een aantal belanghebbenden als woningbouwverenigingen, weer op het niveau van 2021. Het percentage van de NCNP is ten opzichte van eerdere jaren vergelijkbaar, maar in absolute aantallen wel afgenomen.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 

Ten aanzien van de bezwaren 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. 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 2025 en na 1 januari 2025.

Als gevolg van de nieuwe power BI omgeving zijn de tabellen nu teruggebracht per kwartaal i.p.v. per maand.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2025

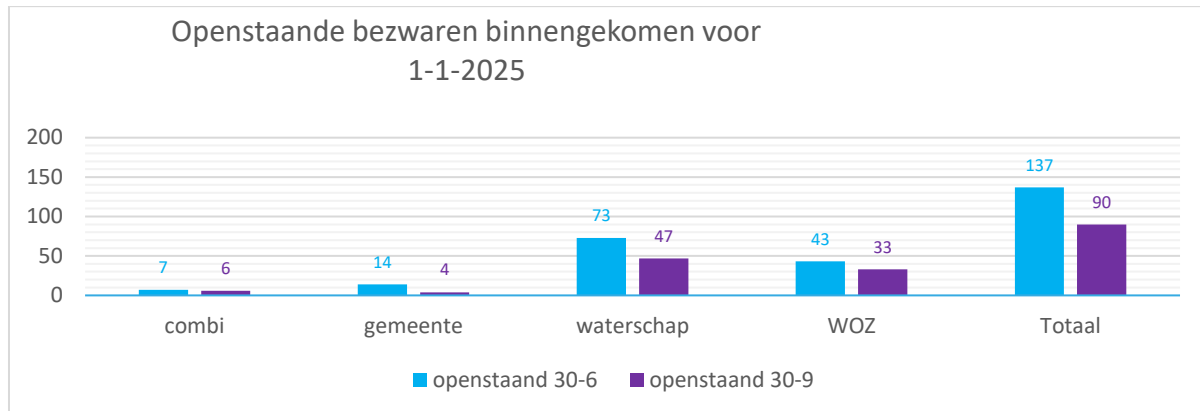
De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's. Opschorten vindt plaats in overleg met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

Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen op 30-9 lager zijn dan vorig jaar.

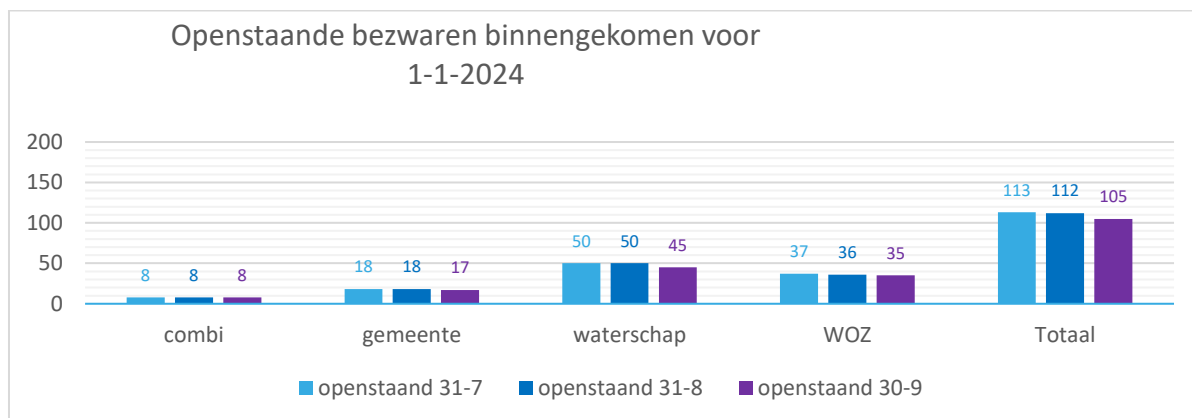




Tabel 2025



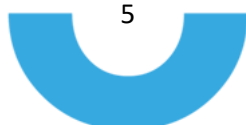
tabel 2024



Bezwaren ontvangen na 1-1-2025

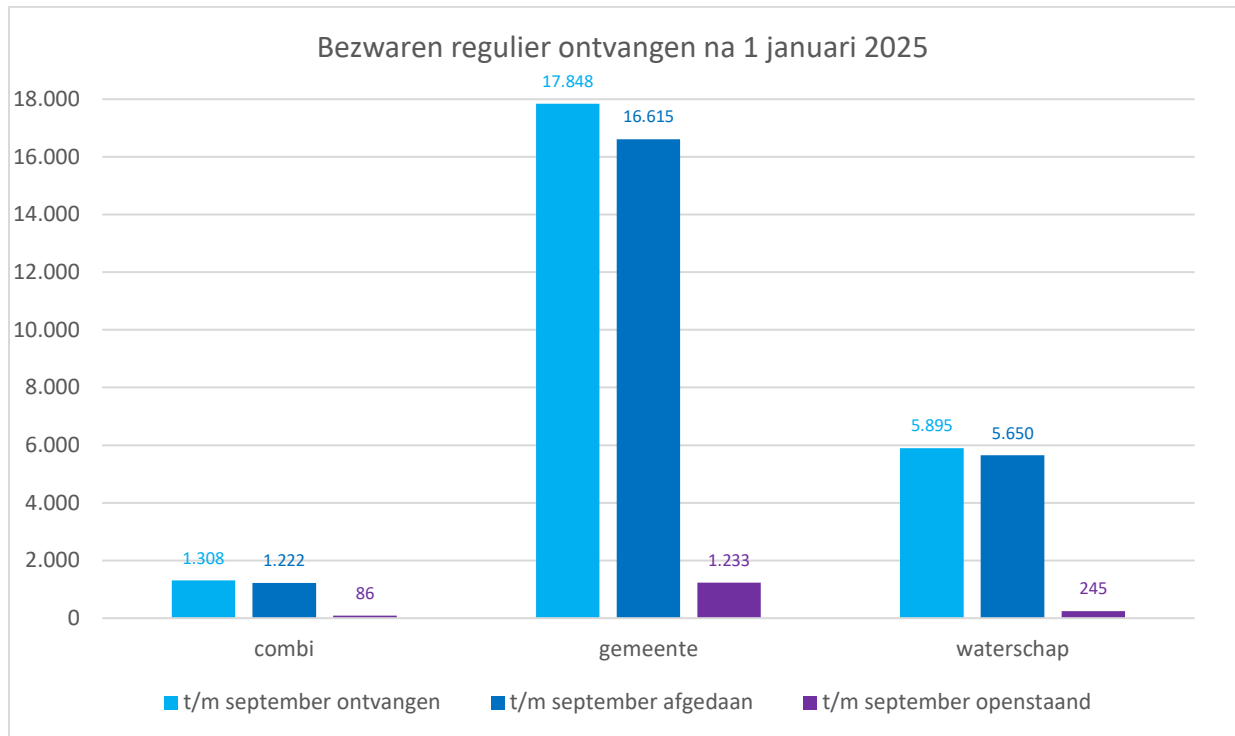
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2025 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen.

Het aantal heffingsbezwaren is onder controle. Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren voor de gemeente is in 2025 sterk gestegen ten opzichte van 2024. Deze stijging wordt veroorzaakt door het grote aantal parkeerbezwaren. Deze stijging is niet los te zien van de uitbreiding van het parkeerregime in Groningen en de daaruit volgende stijging van het aantal naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.

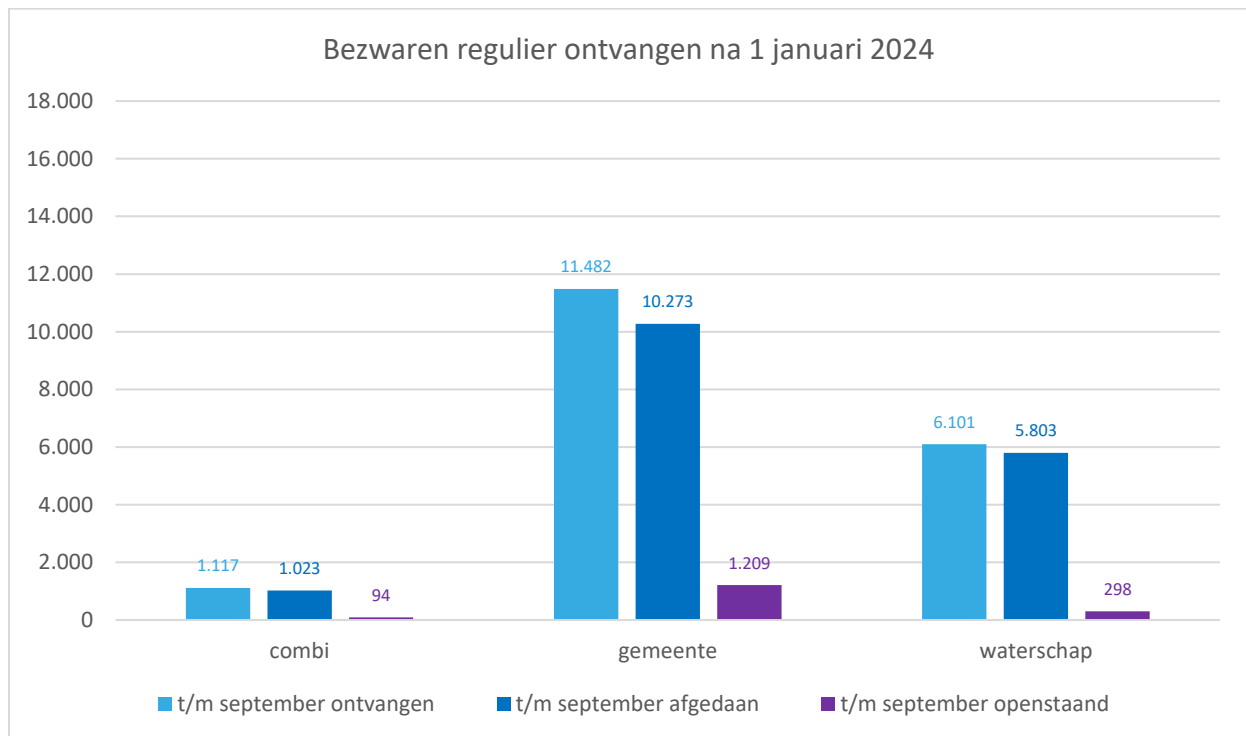




tabel 2025

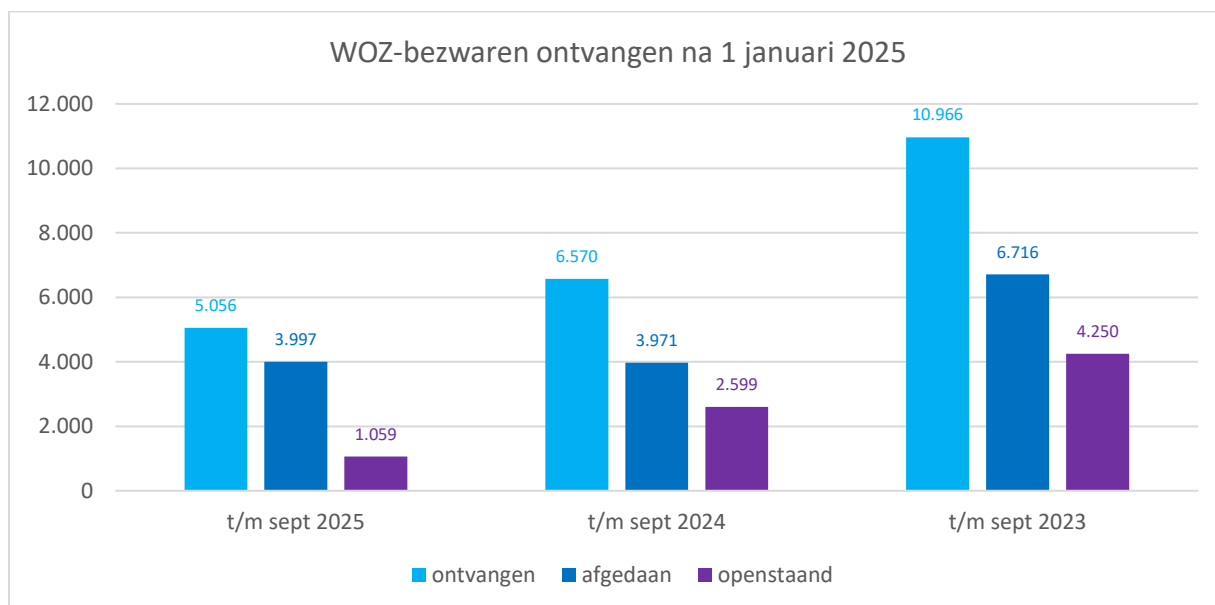


tabel 2024





Voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2023 en 2024 gemaakt in de tabel. Zoals bekend hebben we in 2023 en 2024 te maken gehad met een enorme toename van het aantal WOZ-bezwaren. Dat was een landelijk beeld en werd veroorzaakt door het actief opereren van de No-Cure-No-Pay (NCNP) bureaus en een sterk gestegen WOZ-waarde. Voor 2024 zijn er wettelijke maatregelen genomen om het verdienmodel van de NCNP bureaus aan te passen en daarnaast is de stijging van de WOZ-waarde een stuk beperkter gebleven. Het gevolg hiervan is dat het aantal ontvangen bezwaren in 2024 een stuk lager was dan in 2023. Voor 2025 heeft deze daling doorgezet. We zijn echter nog niet voor alle gemeenten aangeland op het niveau van het als 'normaal' te beschouwen jaar 2022.

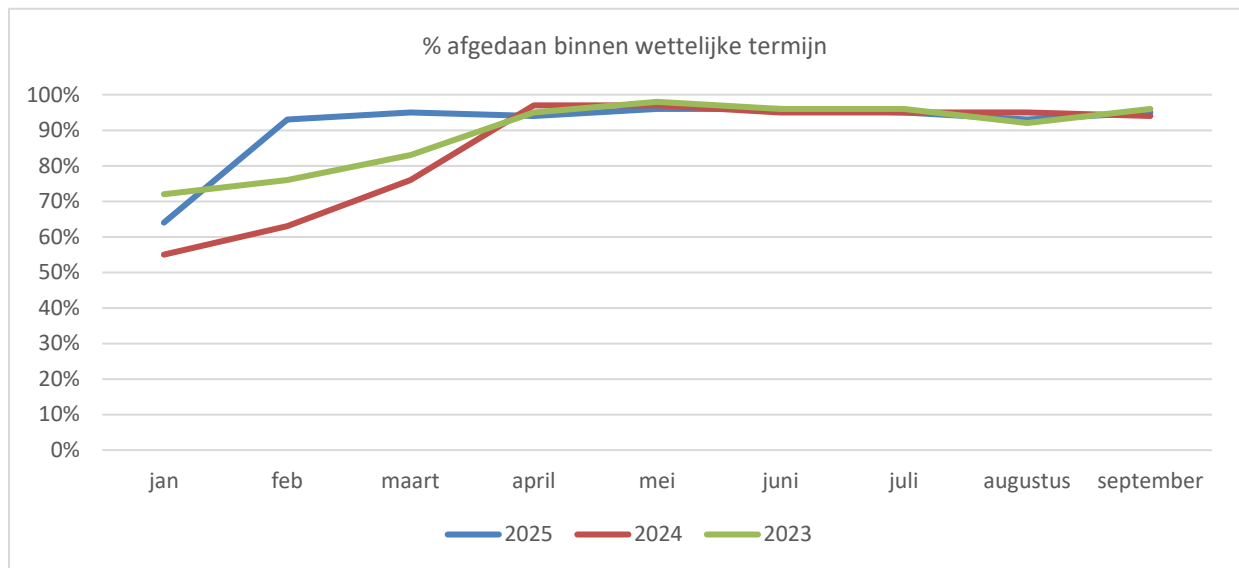


Termijnen

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 termijnen 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. Mochten we deze termijn van 2 weken overschrijden, dan is een dwangsom verschuldigd. Het afgelopen jaar is er geen dwangsom uitgekeerd.

In 2025 hebben we aanzienlijk minder te maken gehad met verdaagde bezwaren van het voorgaande jaar dan in dezelfde periode vorig jaar en dat heeft te maken met het grote aantal bezwaren in 2023. De bezwaren die per 31-12-2023 zijn verdaagd moesten immers in het eerste kwartaal van 2024 nog worden verwerkt. Eind 2024 zijn er bijna geen bezwaren verdaagd en het voorgaande belastingjaar drukt dus veel minder op de capaciteit dan vorig jaar het geval was.





Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

Ten aanzien van de kwijtschelding rapporteren we op twee aspecten: aantallen en termijnen. Via de aantallen laten we zien hoeveel er is afgedaan, is ontvangen en wat er nog openstaat op de peildatum. Deze aantallen vergelijken we vorig jaar. Ten aanzien van de termijnen geven we aan hoeveel procent is afgedaan binnen de streeftermijn van 18 weken.

Alle verzoeken 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 is om een verzoek binnen 10 weken na ontvangst van het resultaat van de toets door Inlichtingenbureau af te doen. Soms is het nodig om extra informatie op te vragen. In deze situaties kan het afdoen langer duren dan 10 weken.

Aantallen

In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Verhoudingsgewijs genereren de op de aanslagoplegging volgende dwanginvorderingsuitingen in de rest van het jaar veel minder kwijtscheldingsverzoeken. Vermeldenswaardig is nog dat we zien dat kwijtscheldingsverzoeken steeds eerder binnenkomen omdat steeds meer klanten hun verzoek digitaal indienen

Mensen die in het vorige jaar recht op kwijtschelding hebben gekregen hoeven daar alleen opnieuw om te verzoeken als de toets bij het Inlichtingenbureau dar aanleiding toe geeft. Ziet

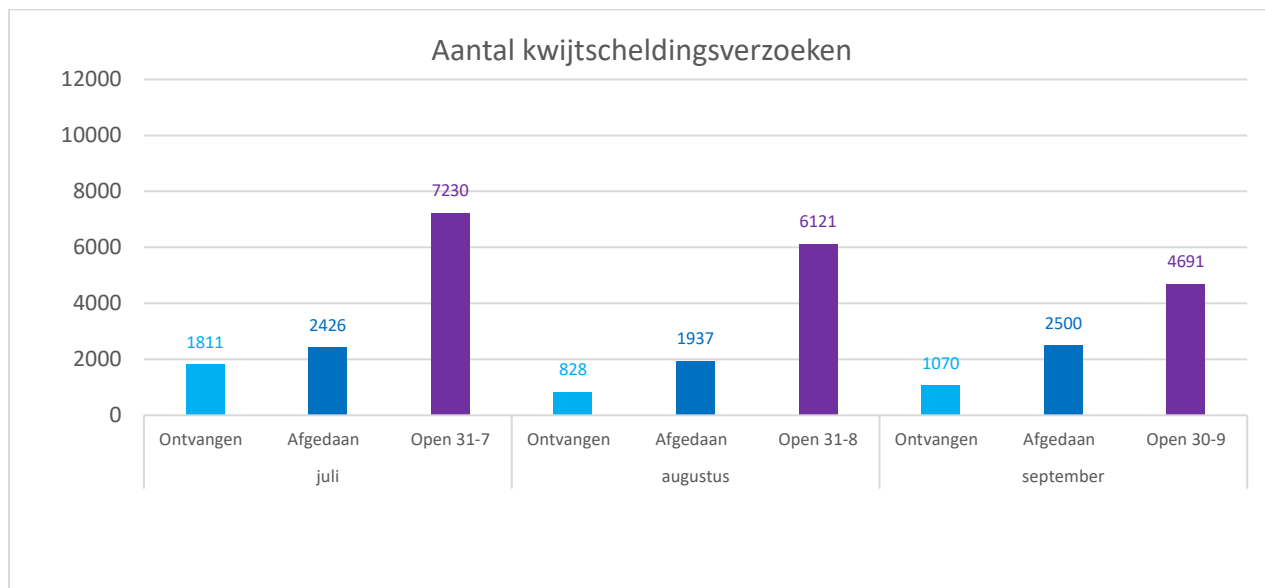




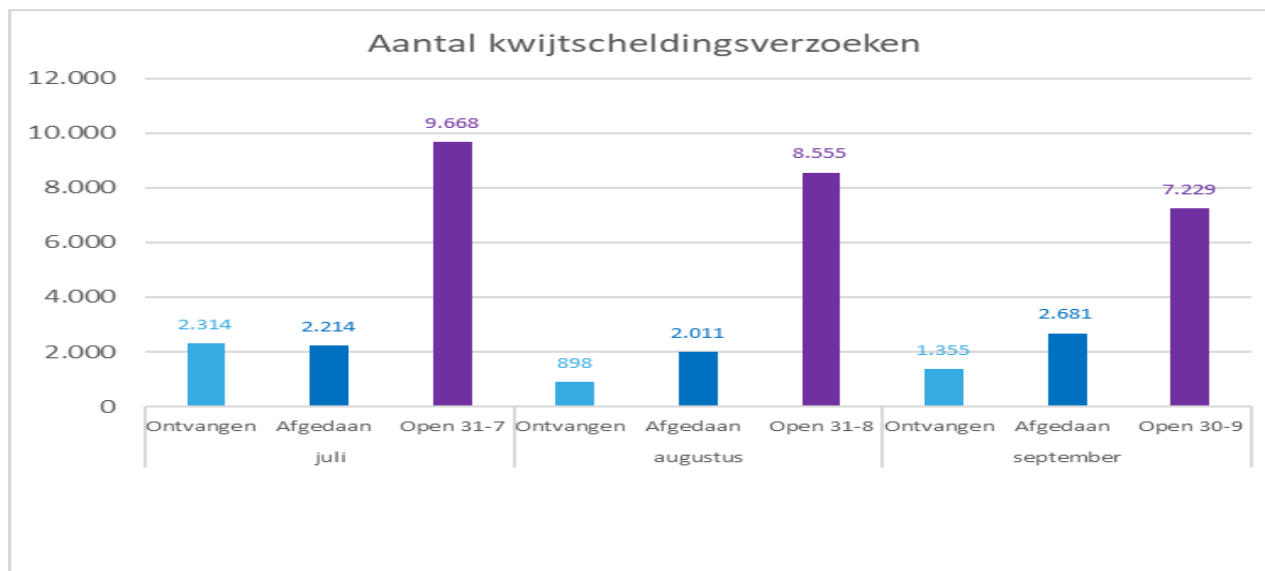
het Inlichtingenbureau geen belemmering, dan wordt de kwijtschelding automatisch voortgezet.

Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Het aantal ontvangen en openstaande kwijtscheldingsverzoeken in het 3^e kwartaal is lager dan vorig jaar. Dat komt omdat er meer personen in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding, die dus geen handmatig verzoek meer hoeven in te dienen.

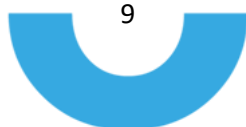
tabel 2025



tabel 2024



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





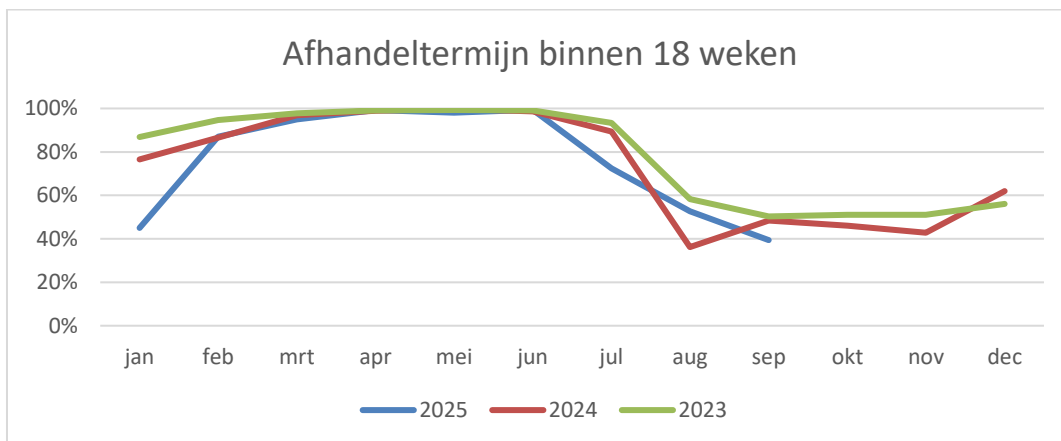
Termijnen

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

De percentages van het 1^e kwartaal van 2025 liggen wat lager dan vorige jaar, met name in de maand januari. Daarvoor zijn twee oorzaken.

Ten eerste is eind vorig jaar het bestand aan het Inlichtingenbureau later aangeleverd en daardoor zijn de verzoeken die wij in december 2024 hebben ontvangen pas in februari van dit jaar getoetst. Daarnaast stonden er op 1 januari 2025 nog iets meer verzoeken open dan het jaar ervoor en zijn we langer bezig geweest met het afhandelen van verzoeken van ondernemers. In het 2^e kwartaal zijn de percentages weer op het niveau van de afgelopen jaren.

Voor het Inlichtingenbureau zijn we vanaf juni dit jaar over moeten gaan naar de nieuwe toetsing van KWS 3.0. Dit heeft als negatieve consequentie dat wij voor bepaalde situaties geen informatie meer terugkrijgen en dit zelf moeten aanvullen. Dit leidt voor die situaties tot een extra doorlooptijd. Dit effect zien we ook terug in de cijfers van het 3^e kwartaal. Op dit moment zijn we aan het onderzoeken om dit zoveel als mogelijk te beperken.



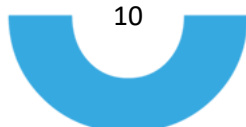
Telefonie

Norm: SLA

Status: ●

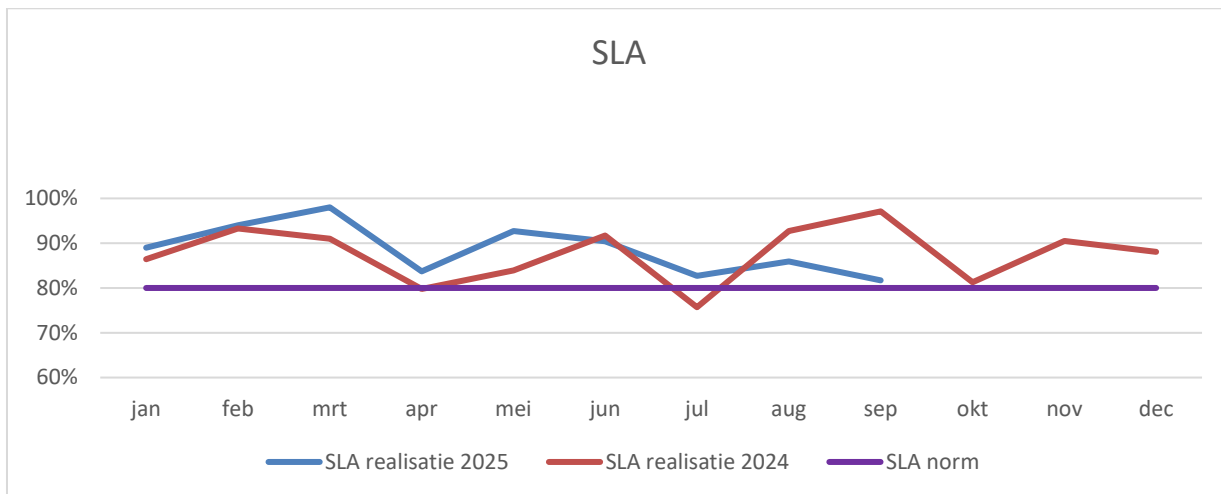
We rapporteren over de SLA en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

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

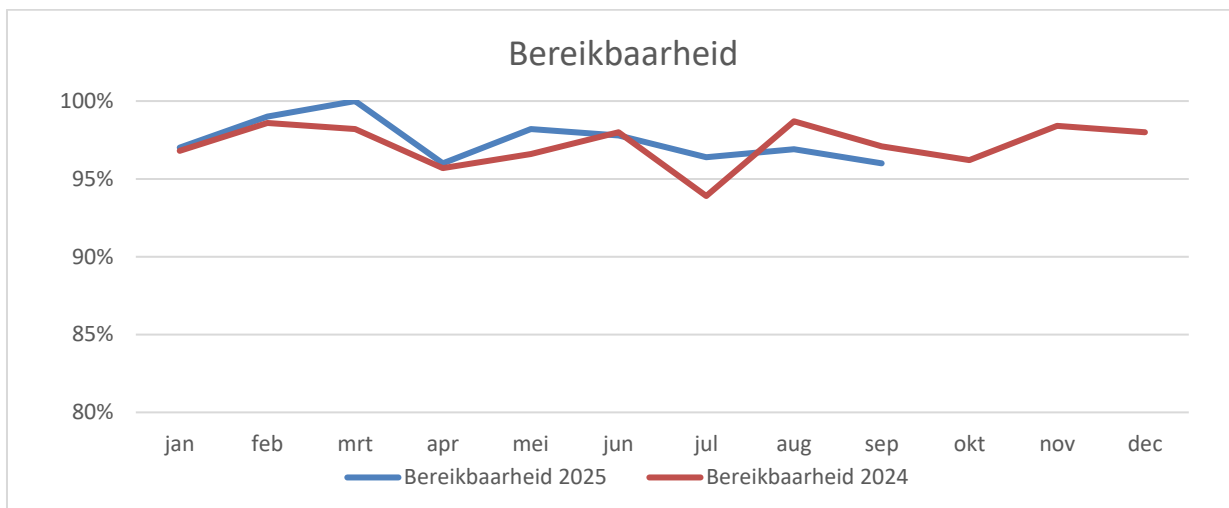




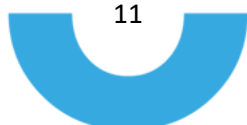
Tot en met het 3^e kw van 2025 zijn de criteria uit de SLA iedere maand meer dan gehaald, en ook zijn de percentages gemiddeld genomen vergelijkbaar met vorig jaar.



Daarnaast monitoren we de bereikbaarheid. Daar verstaan we het percentage van de bellers die een medewerker aan de lijn krijgen onder. De bereikbaarheidscijfers zien er als volgt uit. (in de SLA geen norm vastgelegd).



De cijfers van 2025 zijn tot nu vergelijkbaar met 2024.





Klachten

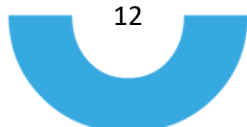
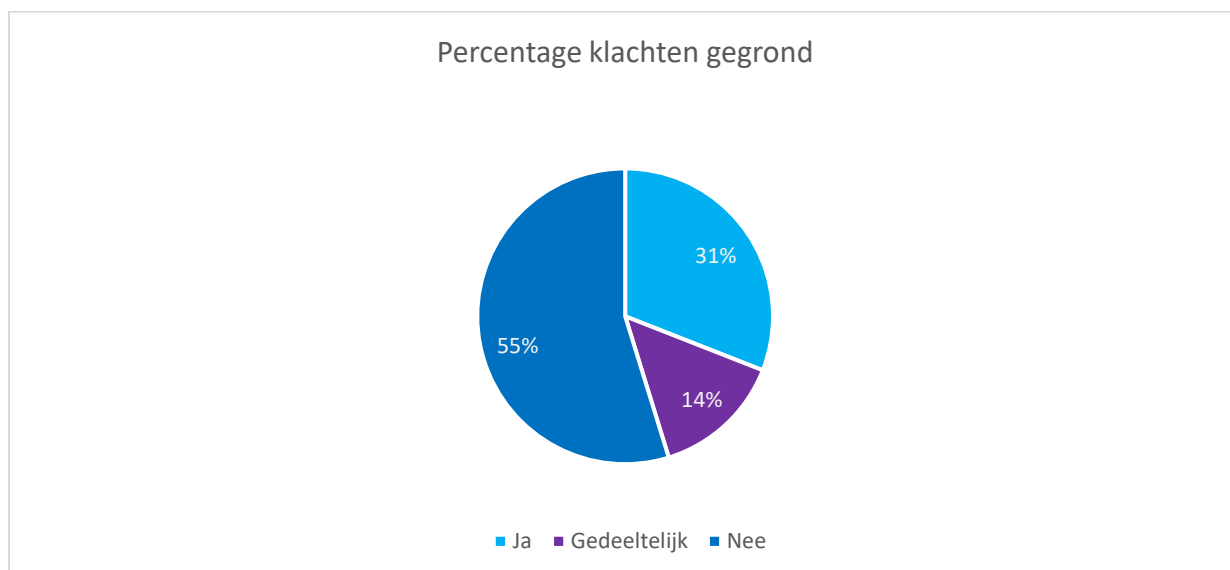
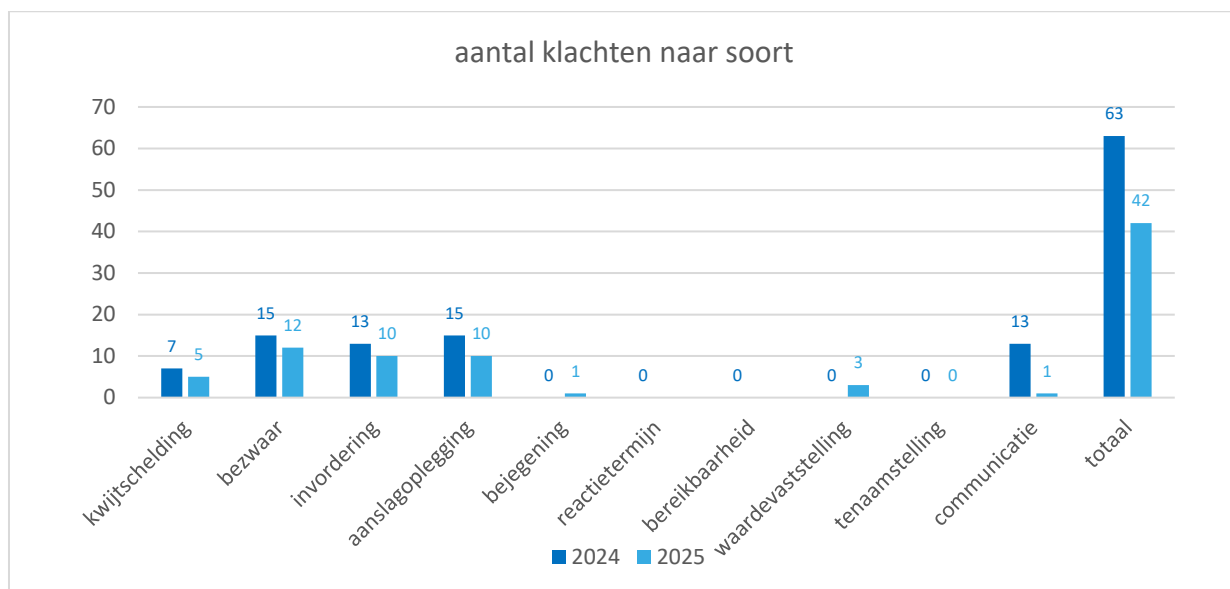
Norm:

Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:



In 2025 zijn er 42 klachten binnengekomen tot en met het derde kwartaal. Deze zijn allemaal binnen de gestelde termijnen afgehandeld. Vorig jaar kwamen tot en met het derde kwartaal 50 klachten binnen en over het hele jaar waren dat er 63. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:





2 Bedrijfsvoering

Exploitatie

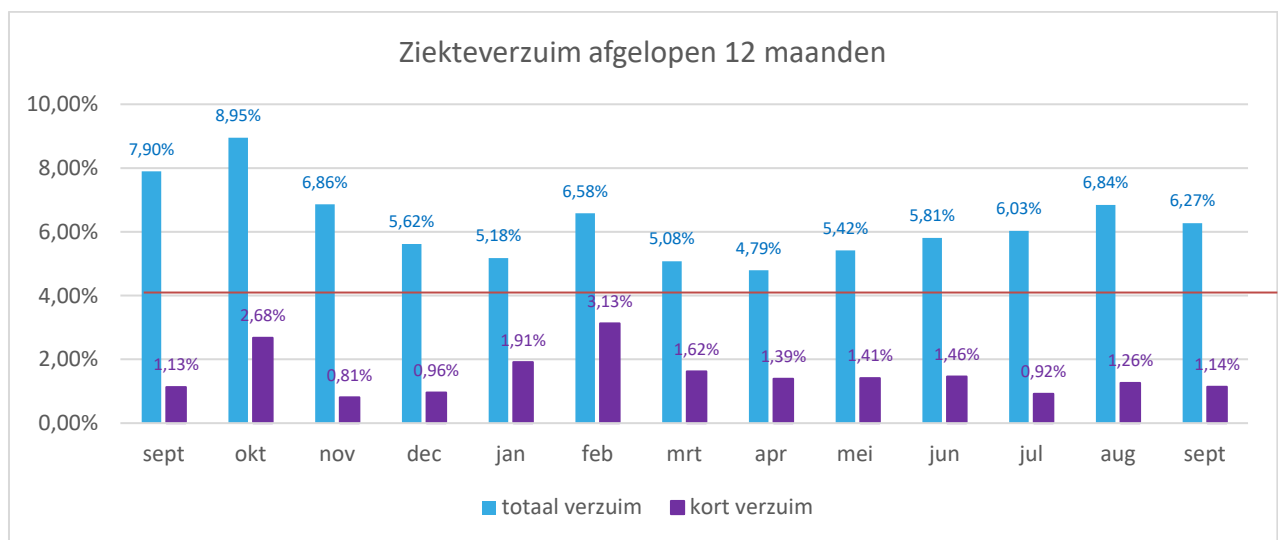
Status: ●

Eind van deze maand wordt de 3^e kwartaal rapportage 2025 van de exploitatie van het Noordelijk Belastingkantoor opgeleverd. Zonder daarop vooruit te willen lopen zien wij geen zorgelijke ontwikkelingen in onze exploitatie.

Ziekteverzuim

Norm: Ziekteverzuim onder de 4%.

Status: ●



Het ziekteverzuim beweegt zich de afgelopen maanden rond de 5 tot 6%. We hebben nog steeds te maken met een aantal langdurige ziektegevallen. Het korte verzuim is relatief laag.

