



Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor 1^e kw 2026

Legenda

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

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 april dit jaar gaan we ook de volledige dienstverlening op het gebied van de belastingen verzorgen voor de gemeente Achtkarspelen.

Voor 2026 willen we deze ingezette lijn doorzetten.



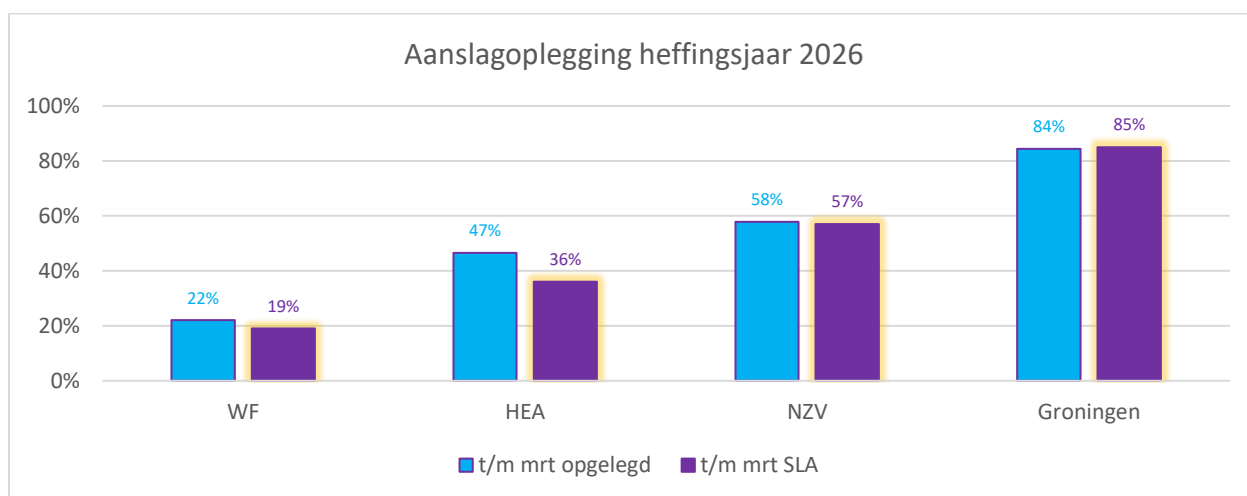


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2026 af tegen de geplande aanslagoplegging 2026 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 2026 wordt net als in voorgaande jaren de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd.

De tabel laat zien dat we op schema liggen.

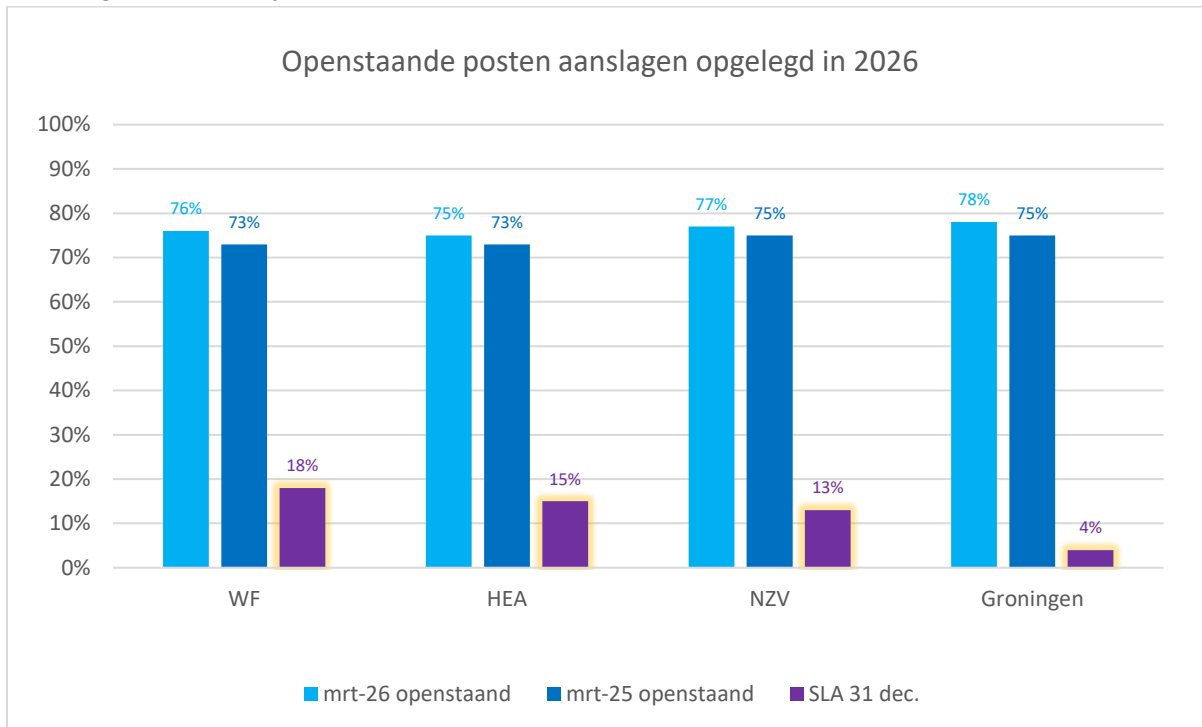


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang: 

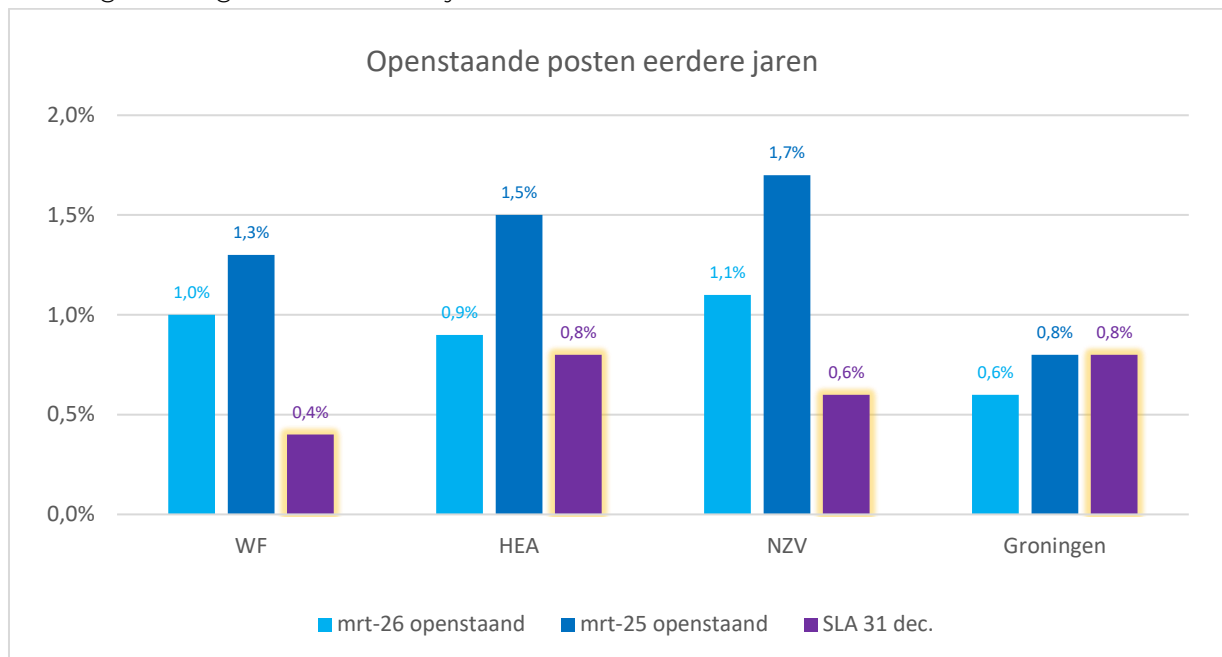
Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de cijfers van maart 2025 blijkt dat we op een vergelijkbaar niveau zitten en dus op schema voor de SLA.



Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De openstaande posten voor eerdere jaren zijn per 31-03-2026 weer lager dan vorig jaar. We zitten daarmee op schema voor de SLA.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: ●

Inmiddels hebben we voor de gemeenten binnen het WOZ-verzorgingsgebied ongeveer 98% van de beschikkingen van 2026 verstuurd. Het restant wordt in de komende maanden van een waarde voorzien en beschikt.

We zitten nu aan het eind van de bezwaarperiode van het grote kohier van februari. De bezwaarschriften worden in de komende maanden behandeld en de waarde wordt door een taxateur opnieuw beoordeeld.

Ook zijn we weer begonnen met de voorbereidingen voor de herwaardering 2027. De laatste verkopen en huurcontracten worden beoordeeld op de bruikbaarheid en we zijn in afwachting van de taxatiewijzers voor de incurante objecten.

In mei wordt de gemeente Achtkarspelen toegevoegd aan de belasting- en WOZ-administratie zodat we daar de bezwaren van dit jaar voor kunnen afhandelen en deze gemeente kunnen meenemen in de herwaardering voor 2027.





Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 

Ten aanzien van de bezwaren 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 2026 en na 1 januari 2026.

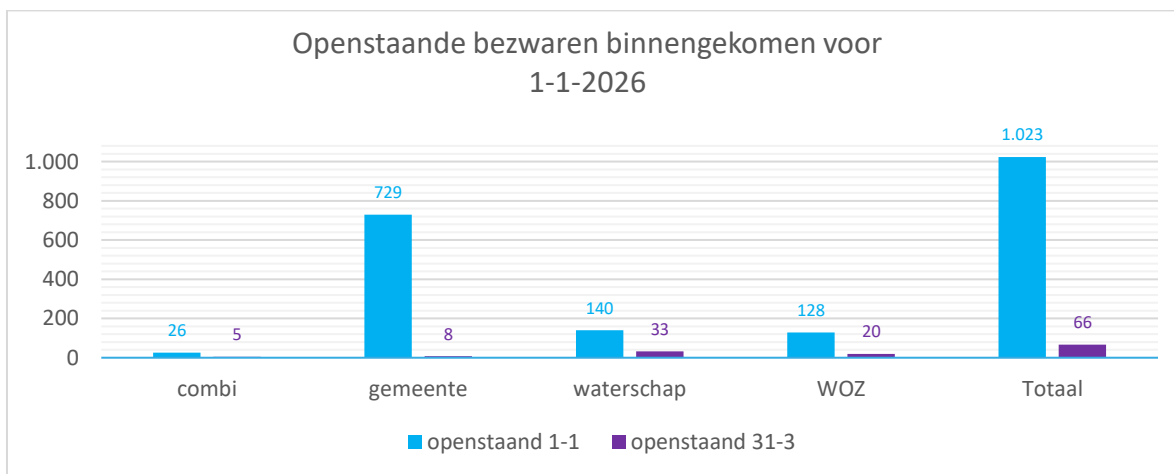
Bezwaren ontvangen voor 1-1-2026

Vanwege de nieuwe BI omgeving kunnen we de stand niet meer per maand, maar alleen per kwartaal weergeven.

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.

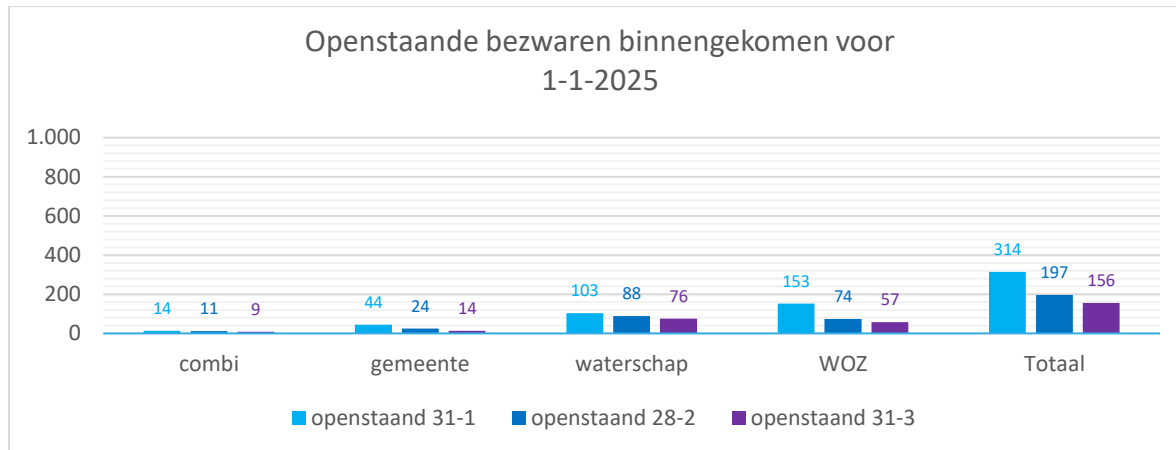
Om de vergelijking met 2025 te kunnen maken is ook de tabel van 2025 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen op 31-3 weer lager zijn dan vorig jaar.

Tabel 2026





Tabel 2025

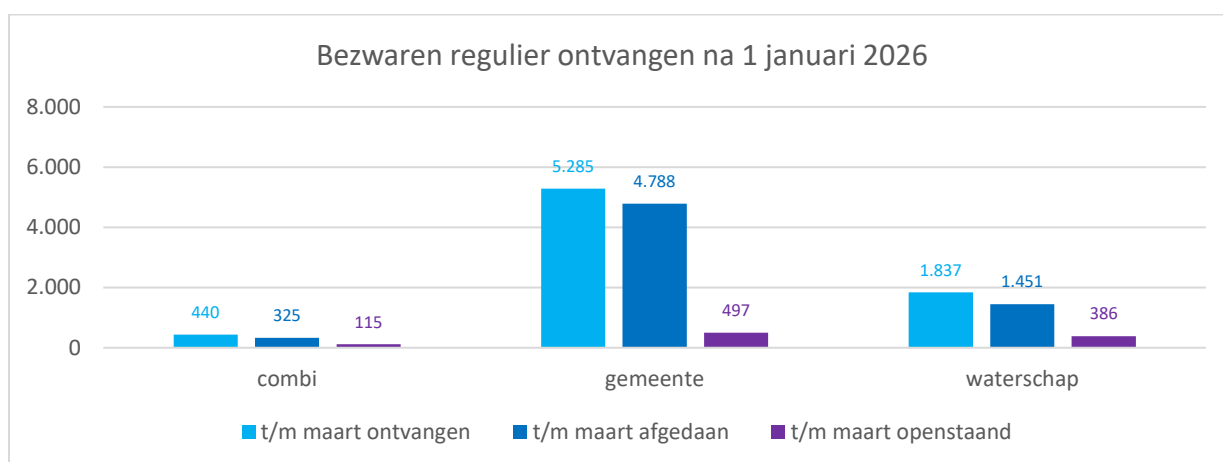


Bezwaren ontvangen na 1-1-2026

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2026 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen.

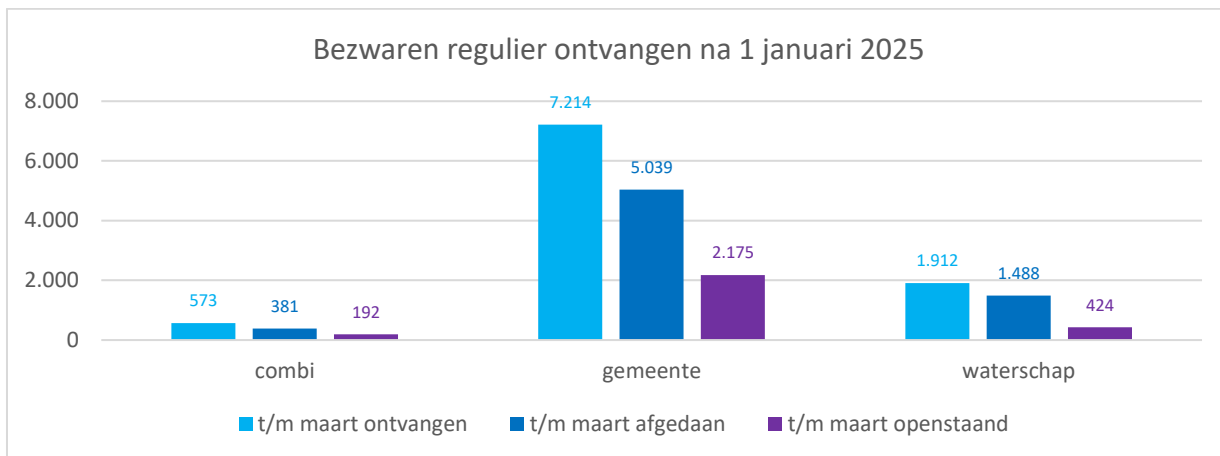
Het aantal heffingsbezwaren is onder controle. Om de vergelijking met 2025 te kunnen maken is ook de tabel van 2025 toegevoegd. Het aantal ontvangen en de openstaande bezwaren zijn aanzienlijk gedaald, met name voor de gemeente. Dit komt door de lagere aantallen parkeerbezwaren. Die waren vorig jaar relatief hoog als gevolg van de problematiek rond het verlengen van de parkeervergunning.

tabel 2026

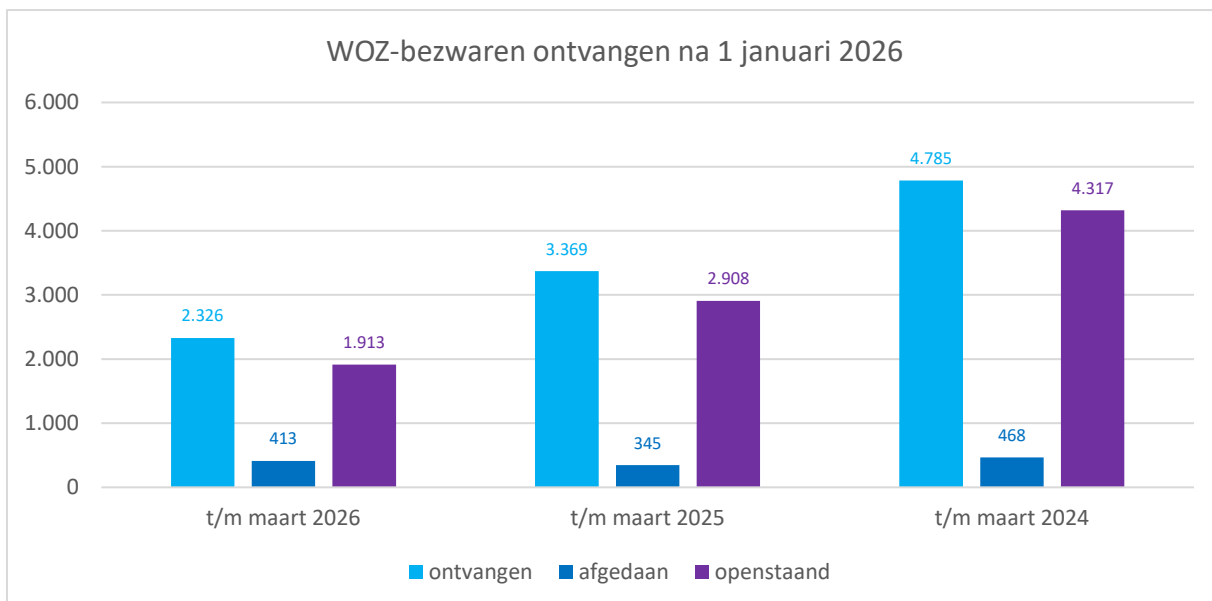




tabel 2025



Voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2024 en 2025 gemaakt in de tabel. Ten opzichte van vorig jaar zien we een verdere daling naar een weer normaal niveau.



Termijnen

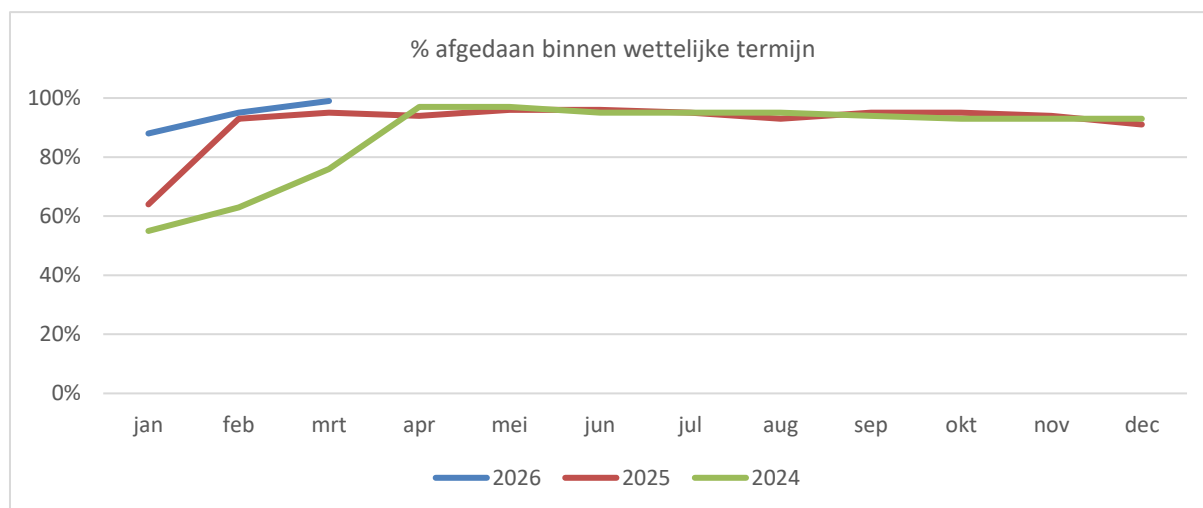
De onderstaande tabel laat zien hoeveel procent van de afgehandelde bezwaren binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Voor de waterschapsbezwaren was dat tot eind vorig jaar een termijn van zes weken. Maar met de nieuwe waterschapswet is dat gelijk gesteld aan de termijn voor de gemeentelijke bezwaren en 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.

De onderstaande tabel laat zien dat ten opzichte van voorgaande jaren er weer een stap is gemaakt in het tijdig afdoen van de bezwaren.



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.

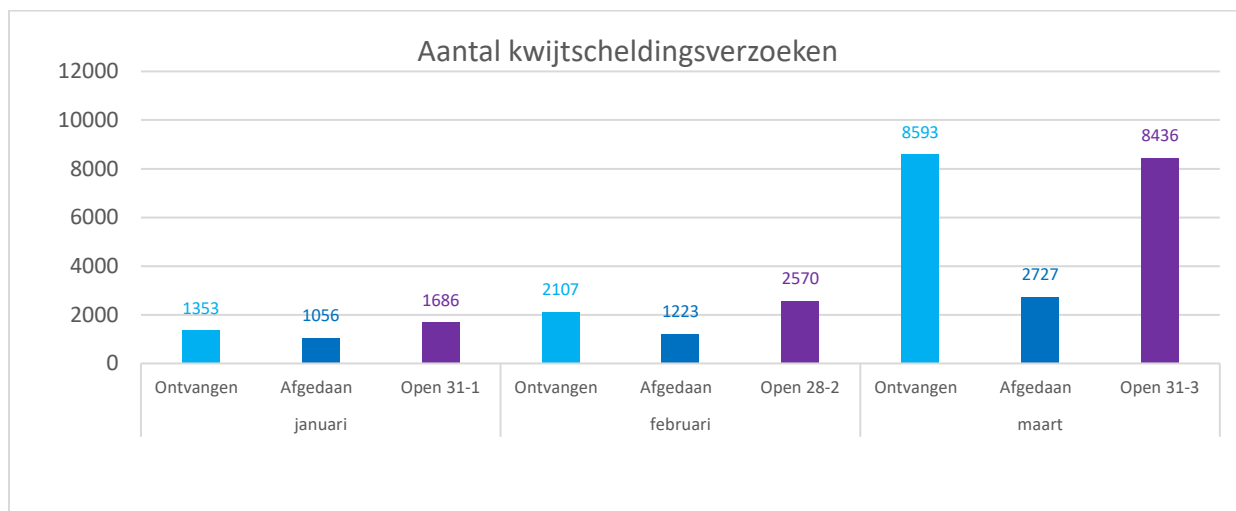


Vermeldenswaardig is nog dat we zien dat kwijtscheldingsverzoeken steeds eerder binnenkomen omdat steeds meer klanten hun verzoek digitaal indienen

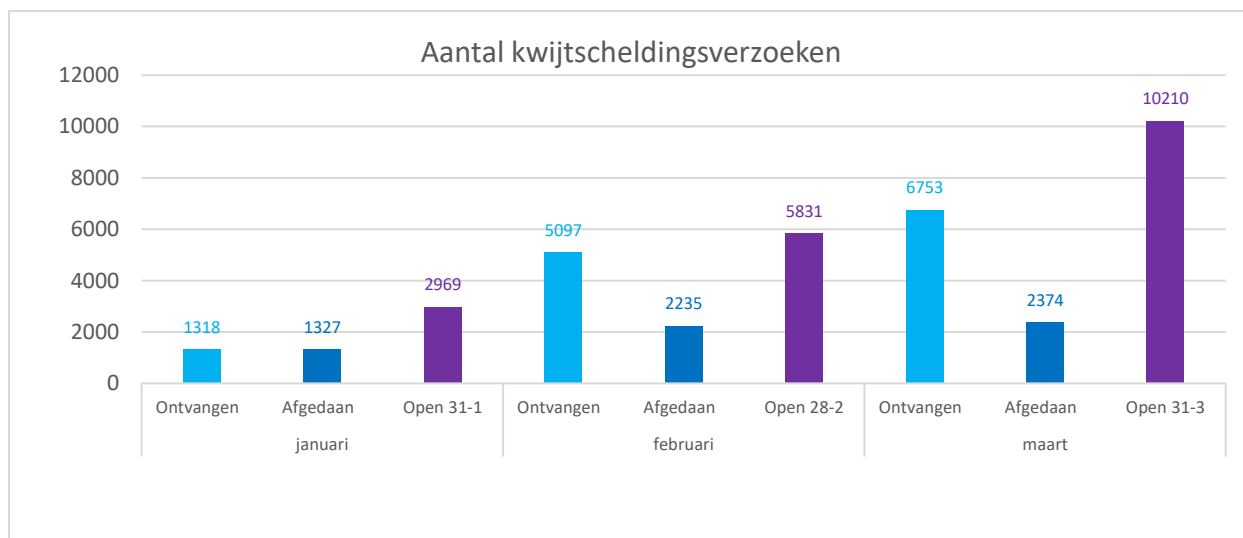
Mensen die in het vorige jaar recht op kwijtschelding hebben gekregen hoeven daar alleen opnieuw om te verzoeken als de toets bij het Inlichtingenbureau dat aanleiding toe geeft. Ziet het Inlichtingenbureau geen belemmering, dan wordt de kwijtschelding automatisch voortgezet.

Om de vergelijking met 2025 te kunnen maken is ook de tabel van 2025 toegevoegd. Het aantal ontvangen kwijtscheldingsverzoeken tot en met 31-03 is iets lager dan vorig jaar.

tabel 2026



tabel 2025



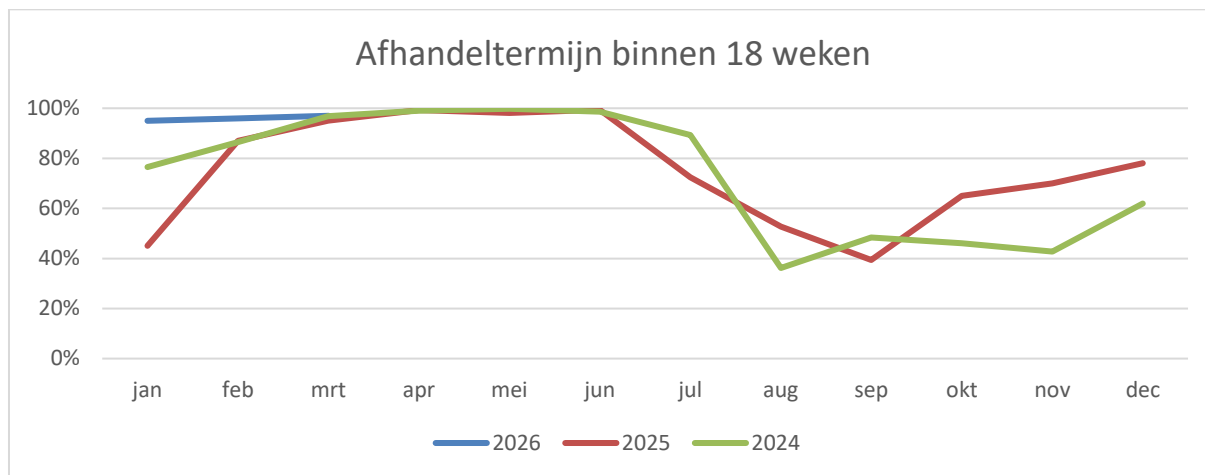
De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen dus buiten beschouwing gelaten.





Termijnen

De onderstaande tabel laat per maand zien hoeveel procent van de afgehandelde verzoeken binnen de streeftermijn van 18 weken heeft plaatsgevonden. Ten opzichte van de voorgaande jaren liggen de percentages in 2026 beduidend hoger.



Telefonie

Norm:

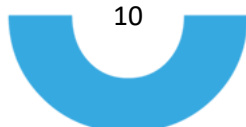
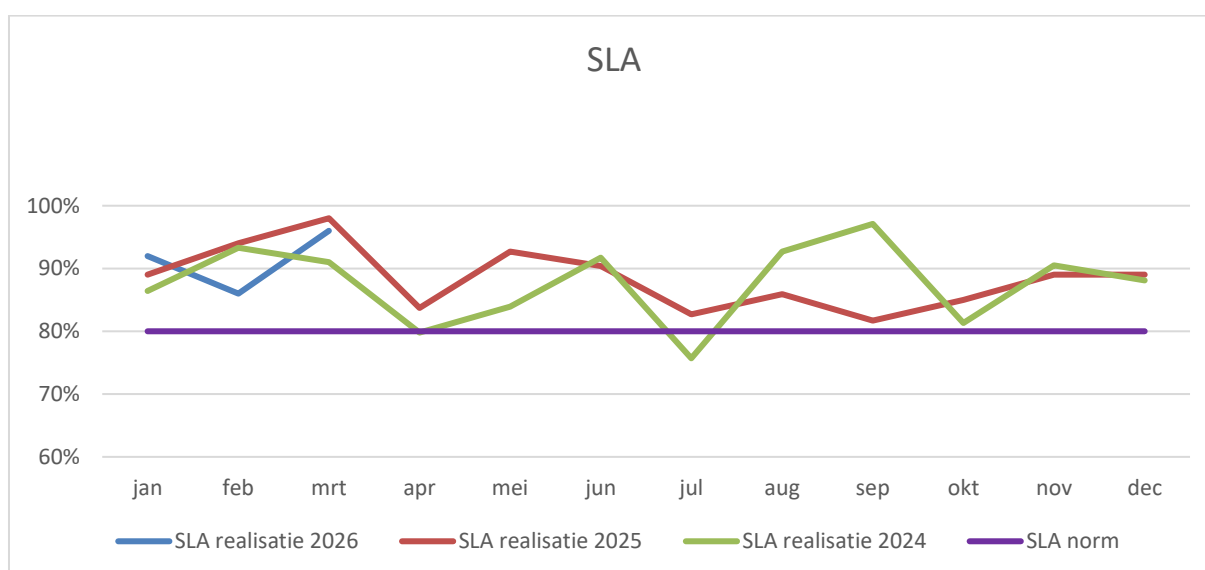
SLA

Status:



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

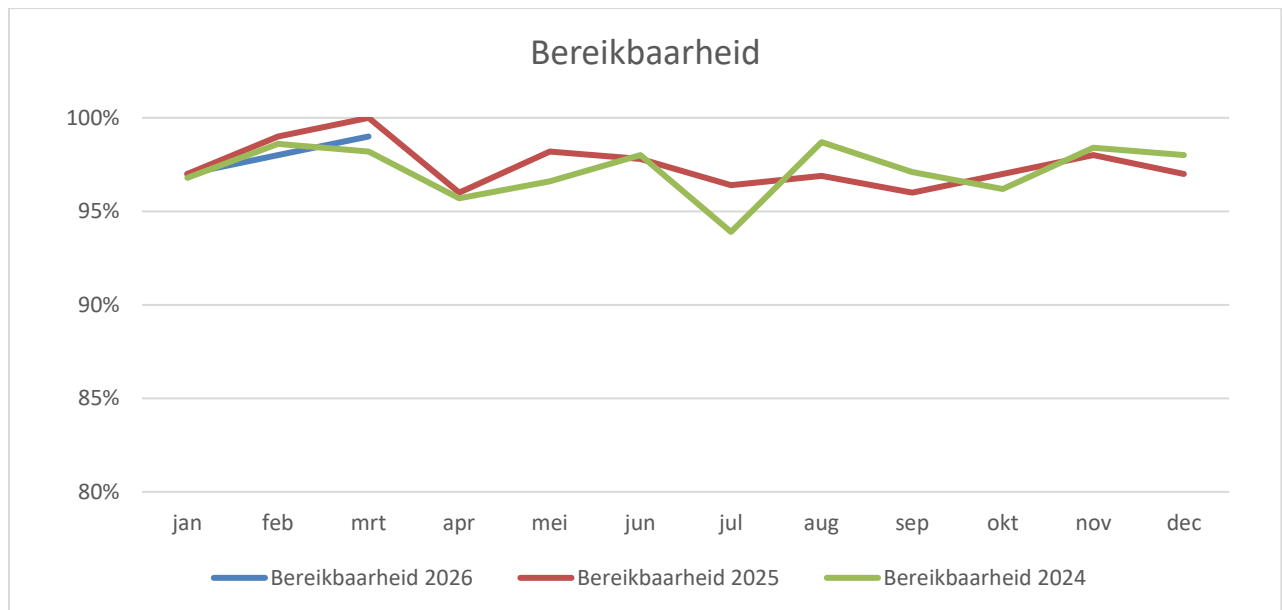
SLA: Het percentage van de binnengekomen gesprekken dat wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).





In het eerste kwartaal van 2026 zijn de criteria uit de SLA iedere maand meer dan gehaald en zijn de percentages vergelijkbaar met vorige jaren.

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 2026 zijn vergelijkbaar met vorige jaren.

Klachten

Norm:

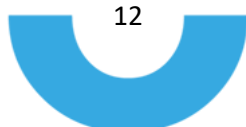
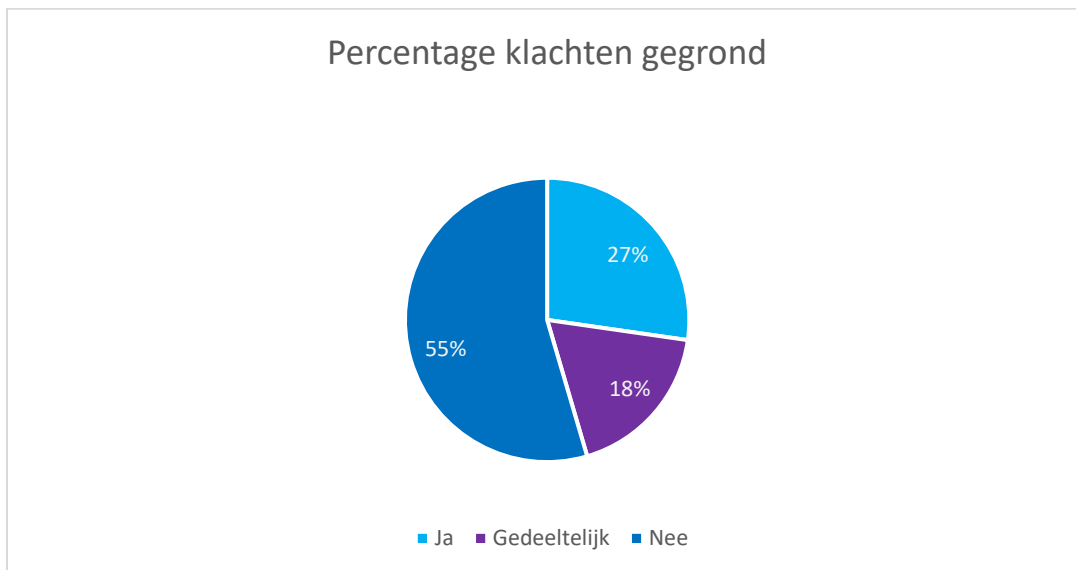
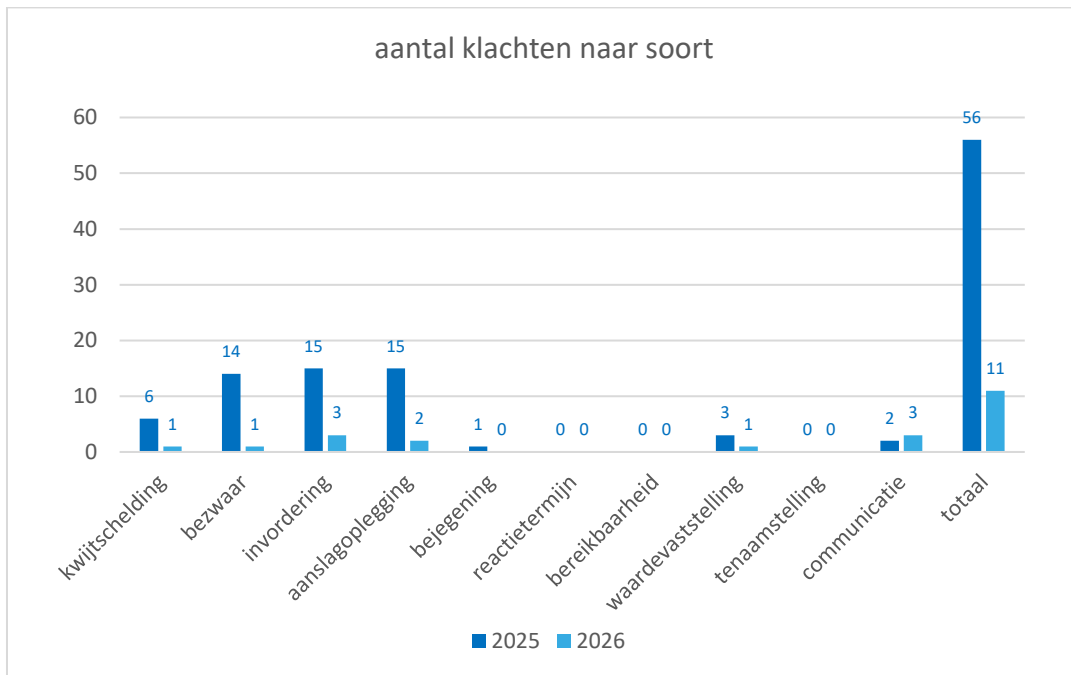
Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:



In 2026 zijn er 11 klachten binnengekomen in het 1^e kwartaal. Deze zijn allemaal binnen de gestelde termijnen afgehandeld. Vorig jaar kwamen er in het 1^e kwartaal 14 klachten binnen en over het hele jaar waren dat er 56. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:







2 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status: ●

Eind van deze maand wordt de 1^e kwartaal rapportage 2026 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 in het 1^e kwartaal rond de 6%. We hebben nog steeds te maken met een aantal langdurige ziektegevallen. Als gevolg van het nieuwe personeelssysteem hebben we het kortverzuim nog niet afzonderlijk in beeld. Voor de volgende rapportage zal dat wel het geval zijn.

