

**IN DIT NUMMER O.A.:**Financiële afrekening
projectOptimalisatie
belastingapplicatie

Toekomst Bestuurdersbulletins

Bestuurdersbulletin

NIEUWE FASE

We staan aan het begin van een nieuwe fase. Waren we de afgelopen maanden vooral bezig met het neerzetten van de technische en organisatorische basis, nu draaien en optimaliseren we de productie, werken we de ontstane achterstanden weg, digitaliseren en versnellen we onze processen en werken we aan het verbeteren van de performance van de belastingapplicatie. Allemaal met als doel de belastingbetaler zo goed mogelijk te bedienen en de verwachtingen uit de businesscase te realiseren. In dit bulletin leest u de stand van zaken en onze prioriteiten voor de komende maanden.



KLANTCONTACTEN EN BEREIKBAARHEID

Na een grote piek in juli was het aan de telefoon en balie in de zomerweken rustig. Het KCC handelt met een grote bezetting en extra inzet de vele reacties af die in de periode daarvoor zijn binnengekomen. Eind september hebben we weer een groot aantal aanslagen verstuurd. Dat leverde een nieuwe piek op in met name het telefoonverkeer, aan de balie bleef het rustig. We hebben opgeschaald met de inzet van ons externe call center. Nu we als organisatie meer in de beheerfase komen, zijn we in staat om meer proactief te handelen als er grote hoeveelheden uitingen de deur uit gaan. Hiervoor hebben

we een aantal maatregelen getroffen in onze organisatie en communicatie.

Uitbreiding digitale dienstverlening

Ondertussen breiden we onze digitale dienstverlening verder uit. Digitaal aanvragen van automatische incasso kan inmiddels en we zetten ook de komende weken mooie stappen. Bijvoorbeeld met digitaal aanvragen van een betalingsregeling, wijzigen van het rekeningnummer en betalen met iDeal. Dit heeft voor de burger veel voordelen (gemak en snelheid) en neemt veel werk weg bij ons KCC.



FINANCIËLE AFREKENING PROJECT: TERUGVERDIENTIJD VERKORT

De financiële afrekening van het project Noordelijk Belastingkantoor stond op de agenda van het bestuurlijk overleg op 2 oktober. Op basis daarvan is de actuele gezamenlijke terugverdientijd in beeld gebracht. Deze is 3,4 jaar. Dit is korter dan de oorspronkelijke berekening, die uitkwam op 3,7 jaar.

KWIJTSCHELDING

Ons streven was de kwijtscheldingsverzoeken over 2017 eind juli afgewerkt te hebben. Dat is gelukt, op een klein aantal na. Dit zijn de aanvragen waarvoor we onvoldoende gegevens hadden. De afhandeling daarvan wacht op het aanleveren van informatie door de aanvragers of klant-gemeenten.

De teller van aanvragen voor 2018 staat op een kleine 20.000. Een kwart daarvan hebben we afgehandeld. Eind dit jaar moeten we alle aanvragen hebben afgehandeld die vóór 1 oktober zijn binnengekomen. Om dat te halen zijn we bezig met procesversnellers.

Voor de automatische kwijtschelding over 2019 verwachten we geen belemmeringen.

INVORDERING OP GANG

Op 14 juli vielen de eerste herinneringen uit naam van het Noordelijk Belastingkantoor op de mat. Dit waren er 65.000. Deze hebben tot veel reacties geleid. Meer dan de helft van de herinneringen ging om aanslagen uit 2017, die waren opgelegd door de gemeente Groningen en Hefpunt. Door de overstap naar de nieuwe belastingapplicatie hadden we al lange tijd geen acties ondernomen op deze vorderingen. Ondanks dat we een flyer met uitleg aan alle herinneringen hadden toegevoegd, kregen we bijzonder veel reacties. Het KCC is nog drukdoende met het verwerken daarvan. Pas als dat is afgerond gaan we weer herinneringen, aanmaningen en postdwangbevelen versturen. We verwachten dat dit in de tweede helft van oktober is. Op dat moment starten we ook de betekening door deurwaarders weer op.

OPTIMALISATIE BELASTINGAPPLICATIE

In de maanden tot de zomervakantie hebben we hard gewerkt aan het verhelpen van de grootste knelpunten in de belastingapplicatie. We deden dat op basis van een centrale prioriteitenlijst met een top 9. Daarin stonden processen zoals kwijtschelding, aanslagoplegging en onze digitale dienstverlening. De overkoepelende focus was het zo snel mogelijk werkend krijgen van de processen. Dat is gelukt. Daarmee hebben we grote stappen vooruit gezet. Vanwege de tijdsdruk waren de toegepaste oplossingen echter niet allemaal even elegant of gestructureerd. Daarnaast waren er ook

aandachtspunten die minder prioriteit hadden en dus niet in de toenmalige top 9 zijn beland. De afgelopen en komende weken staan daarom in het teken van verankeren van de gerealiseerde oplossingen, verhelpen van overgebleven knelpunten en aanpakken van de nieuwe aandachtspunten.

Dienstverlening hoogste prioriteit

In deze fase geven we de hoogste prioriteit aan zaken die direct de dienstverlening aan de belastingbetaler verbeteren. Bijvoorbeeld uitbreiding van onze digitale dienstverlening, relatief eenvoudig te

realiseren procesversnellers en digitalisering van de poststromen.

We verwachten dat vrijwel alle issues die in deze fase van ons de hoogste prioriteit hebben gekregen, eind dit jaar en uiterlijk het eerste kwartaal van 2019 worden opgelost. In het eerste kwartaal van 2019 nemen we naar alle waarschijnlijkheid ook nieuwe functionaliteiten in gebruik, zoals de deurwaardersapp en de taxatieapp, en hebben onze medewerkers minder last van vertraging bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Dat belooft veel. Wij en onze partners doen er alles aan om dit te realiseren.





KWARTAALRAPPORTAGES

De rapportages over het 2e kwartaal zijn opgesteld en stonden 2 oktober op de agenda van ons bestuur. We vermelden daarin de voortgang in de budgetten, gerelateerd aan de

begroting van 2018. De prognose is dat we voor 2018 binnen de financiële kaders van de vastgestelde begroting blijven.

Daarnaast hebben de deelnemers een voortgangsrapportage ontvangen over de stand van zaken in het opleggen en innen van de belastingen.

Toekomst Bestuurdersbulletins

Vanaf de Planfase van het Noordelijk Belastingkantoor hebben we u via het Bestuurdersbulletin regelmatig geïnformeerd. Zo hebben we u op de hoogte gehouden van de belangrijkste ontwikkelingen in de besluitvorming, implementatie en inrichting van de nieuwe organisatie. U leest nu de 15e editie.

Omdat we als organisatie steeds meer in een beheersituatie komen, heeft het bestuur op 2 oktober besloten de inzet van dit communicatiemiddel af te bouwen. In 2018 verschijnt na deze editie nog één regulier bulletin, in december.

Vanaf 2019 zetten we het in als incidenteel communicatiemiddel: het verschijnt alleen als daar aanleiding toe is (door ontwikkelingen of op verzoek) en in compacte vorm. Uiteraard zorgen we ervoor dat u goed geïnformeerd blijft: onze bestuurders houden u dan regulier op de hoogte via de DB-, AB- en collegevergaderingen.

Herindeling gemeente Groningen / Noordelijk Belastingkantoor

De herindeling van de gemeenten Groningen, Haren en Ten Boer (CHTB) betekent voor het Noordelijk Belastingkantoor vooral invlechting van de belastingtaken van de huidige gemeente Haren. Hiervoor is een projectorganisatie ingericht met een stuurgroep, projectleider en zes werkgroepen:

1. Schoon door de Poort
2. ICT/belastingapplicatie
3. Taken & Processen
4. Financiën & Bedrijfsvoering
5. Communicatie
6. Juridische Zaken

Ons bestuur heeft een stoplichtenrapportage gekregen met de stand van zaken in deze werkgroepen. Ze liggen alle zes op planning, de stoplichten staan dus op groen.





AANSLAGOPLEGGING

In de aanslagoplegging liggen we op koers met de eerder gecommuniceerde planning. Na de aanslagenrun van oktober benutten we de resterende tijd van het jaar voor aanslagoplegging die nodig is door uitval bij eerdere runs. En we sturen nakohieren die veroorzaakt worden door gewijzigde situaties bij de belastingbetaler (zoals verhuizing).

AANBESTEDING INHUUR PERSONEEL AFGEROND

Het aanbestedingstraject voor de externe inhuur van personeel is afgerond. De keuze is gevallen op 365Werk, een jonge (noordelijke) organisatie met korte lijnen, een aantrekkelijk tarief en een doordacht portfolio. De overgang naar 365Werk loopt goed. Alle Europese aanbestedingen zijn nu klaar.



Risicoanalyse ICT-omgeving

We gaan onze processen vergaand digitaliseren. Dat heeft voordelen maar gaat ook gepaard met risico's. Bijvoorbeeld op het vlak van beveiliging van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie. Ook is er sprake van toenemende afhankelijkheid van derde partijen, die specialistische kennis bezitten over netwerk en applicaties, terwijl we die kennis zelf niet in huis hebben. Dat kan onze slagkracht beperken of kosten opdrijven.

Het bestuur is akkoord gegaan met een voorstel voor de aanpak van een risicoanalyse op de ICT-omgeving van het Noordelijk Belastingkantoor.

VERGADERCYCLUS / BESTUURLIJKE AGENDA 2018

Het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor vergadert dit jaar nog op **3 december**.

Dan staan onder meer op de agenda:

- 3e kwartaalrapportages
- SLA ICT hosting definitief
- voortgang project herindeling GHTB inclusief aanpassingen begroting 2019 en SLA
- klachtenmonitor
- managementletter accountant
- planning aanslagoplegging 2019

Vergaderdata 2019

Volgend jaar vergadert ons bestuur op 11 februari, 15 april, 13 mei, 8 juli, 23 september en 2 december.

