



Maandrapportage Noordelijk Belastingkantoor - januari 2020

Legenda

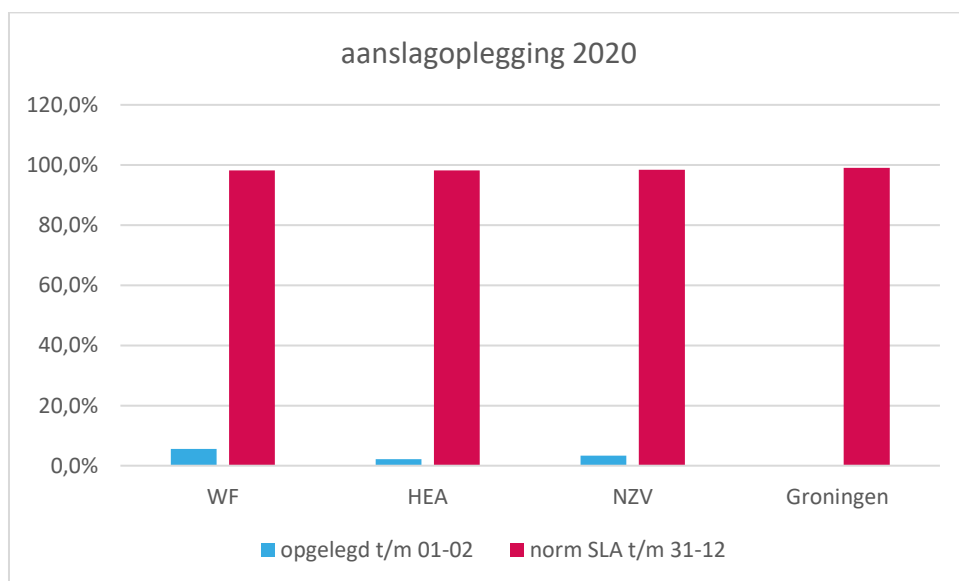
	Niet op schema
	Op schema volgens prognose
	Afgerond

1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In januari 2020 is gestart met de aanslagoplegging voor het heffingsjaar 2020. Voor de drie waterschappen is de verontreinigings- en zuiveringsheffing voor woonruimten en ingezetenenheffing opgelegd met een totaal van bijna € 13 miljoen. Voor de gemeente Groningen wordt volgende maand gestart met de gecombineerde aanslag.



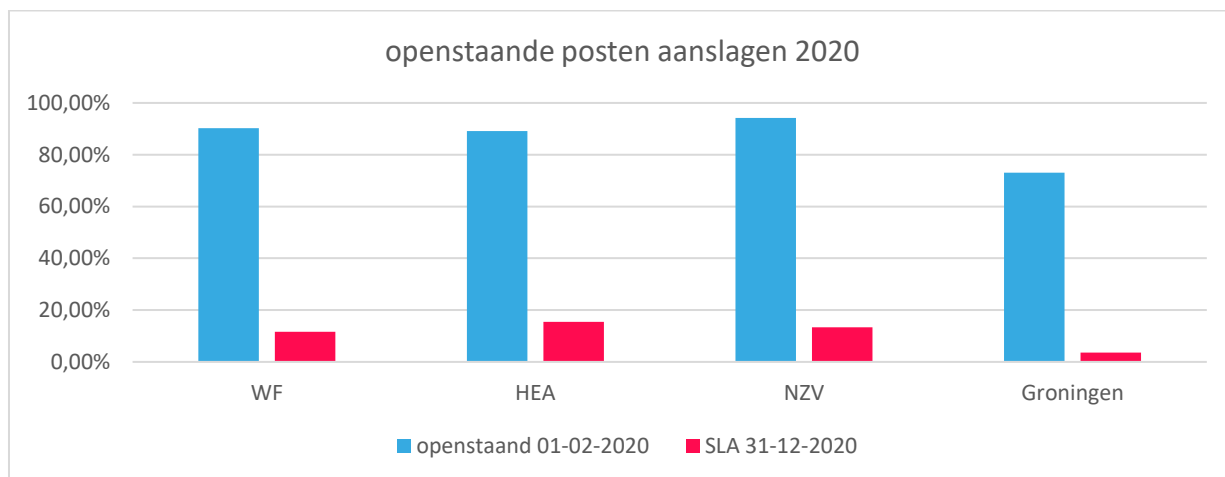


Openstaande posten

Norm: SLA

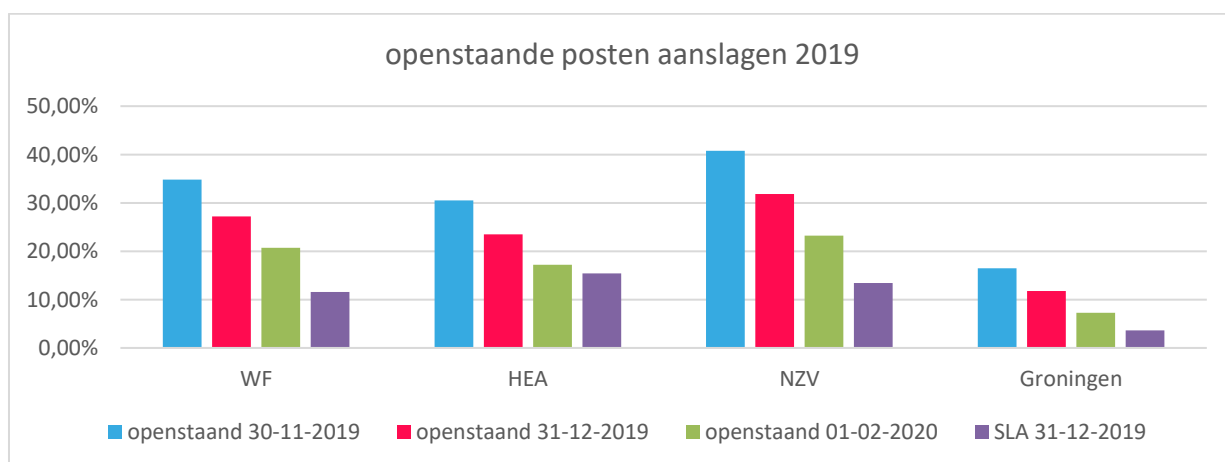
Voortgang:

Aanslagen 2020



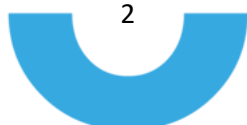
De opgelegde aanslagen van januari 2020 staan nog voor een groot deel open.

Aanslagen 2019



De planning van de aanslagoplegging in 2019 is per deelnemer niet gelijk. Daarom zijn de openstaande posten ook niet voor alle deelnemers gelijk. Als gevolg van de latere aanslagoplegging de SLA normen niet gehaald voor de openstaande posten 2019. Het later opleggen komt mede door de gemeentelijke herindeling. De achterstand wordt in 2020 ingelopen.

Ook voor de jaren 2017 en 2018 wordt het percentage uit de SLA niet gehaald. Dit komt door de achterstanden bij de dwanginvordering. Deze achterstanden zijn ontstaan bij de start van de organisatie en als gevolg van een beperkt werkende belastingapplicatie. In de Q1 van 2020 komt de dwanginvorderingsmodule volledig beschikbaar. Door extra personele inzet wordt dit voor het einde van het jaar ingelopen.

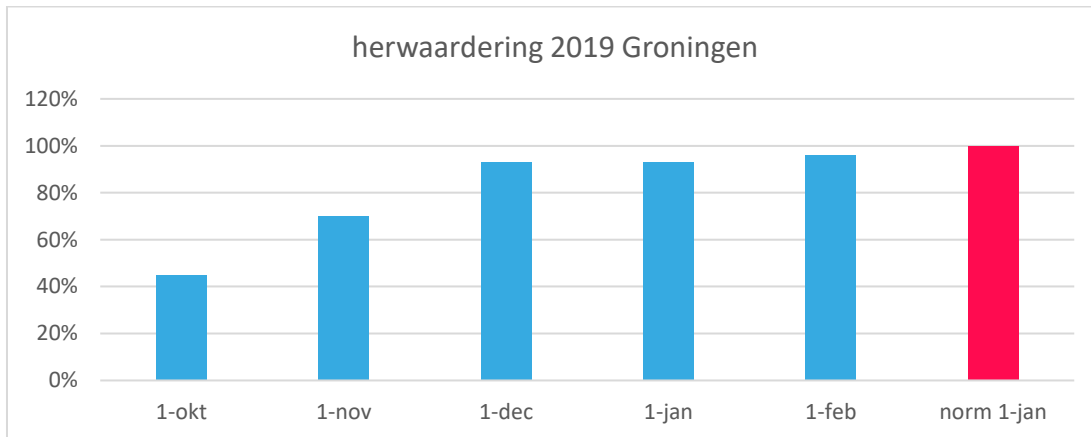




Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



We voldoen aan de prestatienormen van de Waarderingskamer. De herwaardering 2019 wordt binnenkort volledig afgerond en in juni wordt gestart met de herwaardering 2020.

Bezwaren

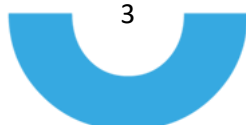
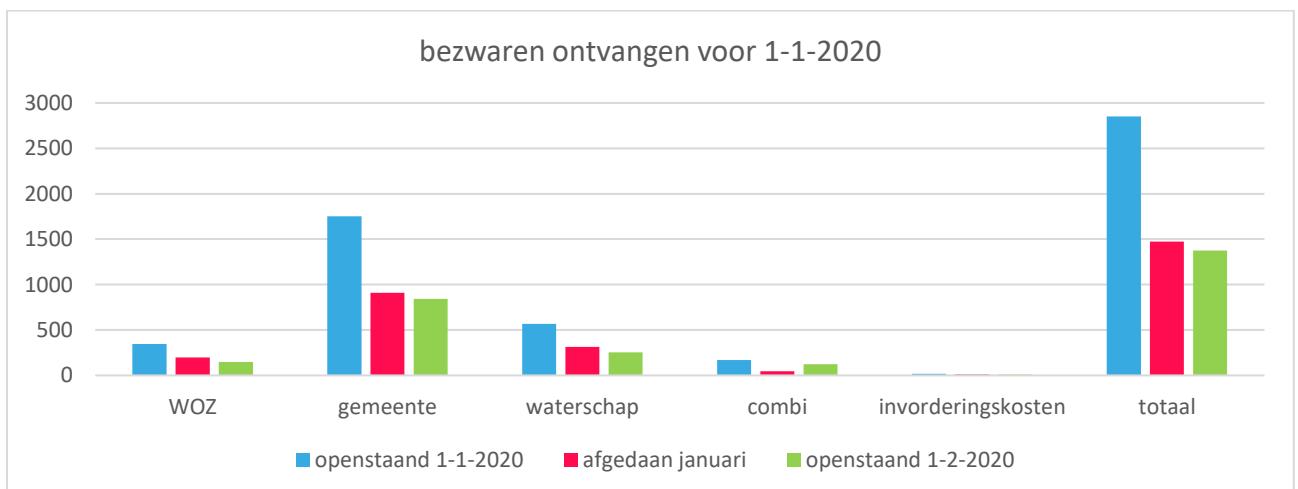
Norm: Minimale werkvoorraad en afhandeling binnen de termijn.

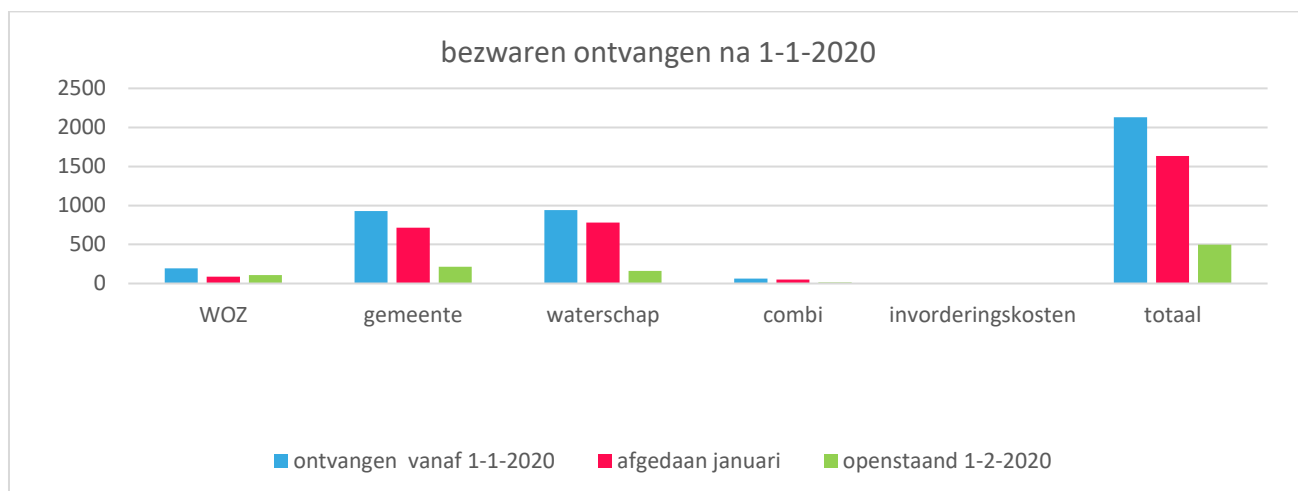
Voortgang:



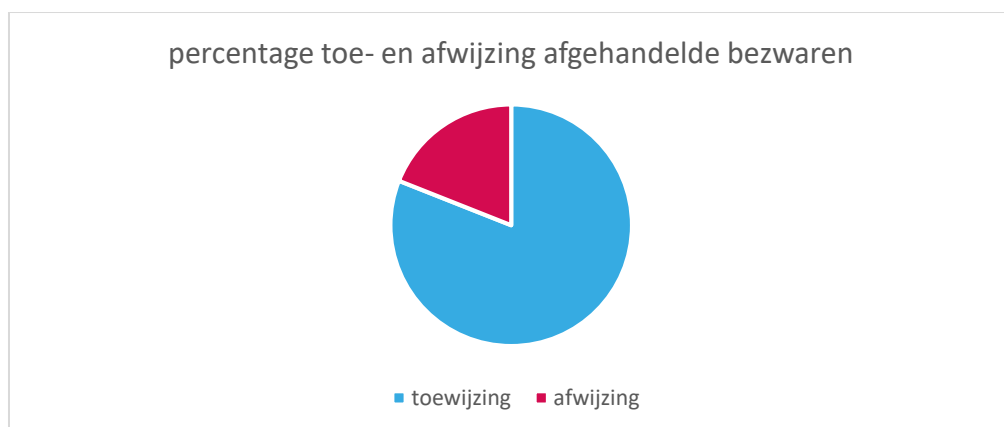
Het project Bezwaren is gestart op 1 januari 2020. Om de effecten van deze pilot te monitoren is als uitgangspunt 1 januari 2020 genomen. Ook de Business Intelligence is operationeel en de bezwaren zijn hieraan toegevoegd. Vanaf nu komen de cijfers uit de Business Intelligence. Door een andere telling wijken de aantallen af van de stand van zaken van 31 december 2019. Dit heeft te maken met een verschil in de telling van ambtshalve verminderingen en de bezwaren van de bedrijven.

Er wordt onderscheid gemaakt in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2020 en na 1 januari 2020.





De werkvoorraad neemt af. Medio maart 2020 verwachten we 2019 en eerder volledig te hebben afgehandeld. Daarnaast wordt gewerkt aan de inrichting van het systeem om het bezwarenproces te versnellen. In maart 2020 wordt gestart met opleiding en kennisverbreding van medewerkers.

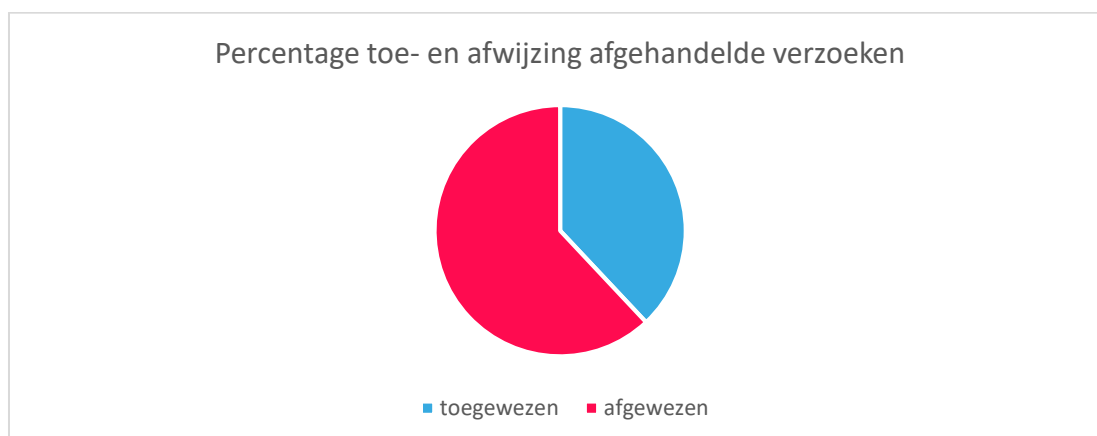
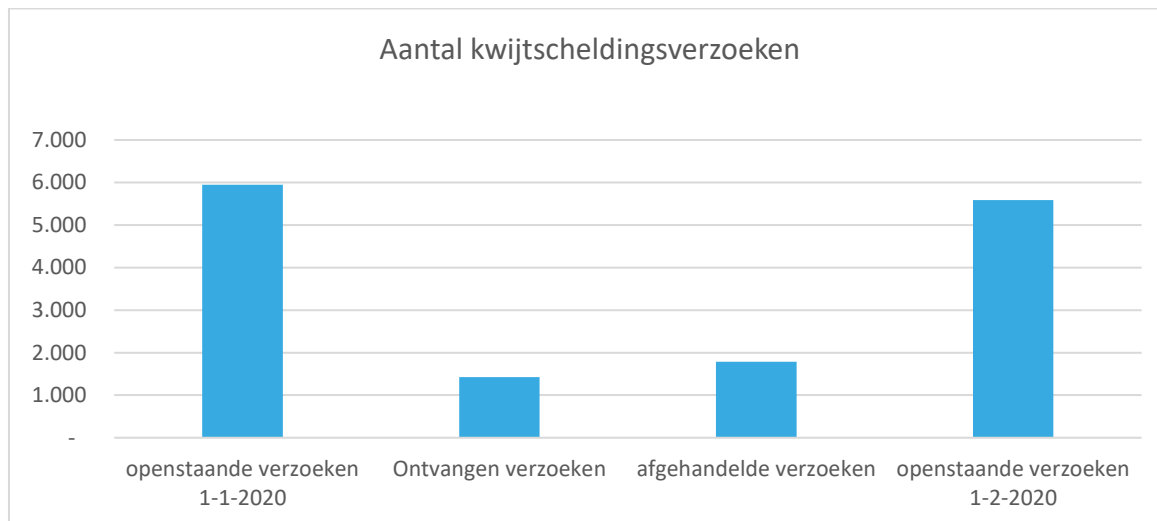




Kwijtschelding

Norm: Minimale werkvoorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



De kwijtscheldingsverzoeken die in januari 2020 zijn binnengekomen gaan over voorgaande jaren. De omvang van de werkvoorraad heeft mede te maken met het proces via het inlichtingenbureau, hierdoor neemt het behandelen van een verzoek veel tijd. Voor 2020 gaan we kijken of we dit proces kunnen versnellen.



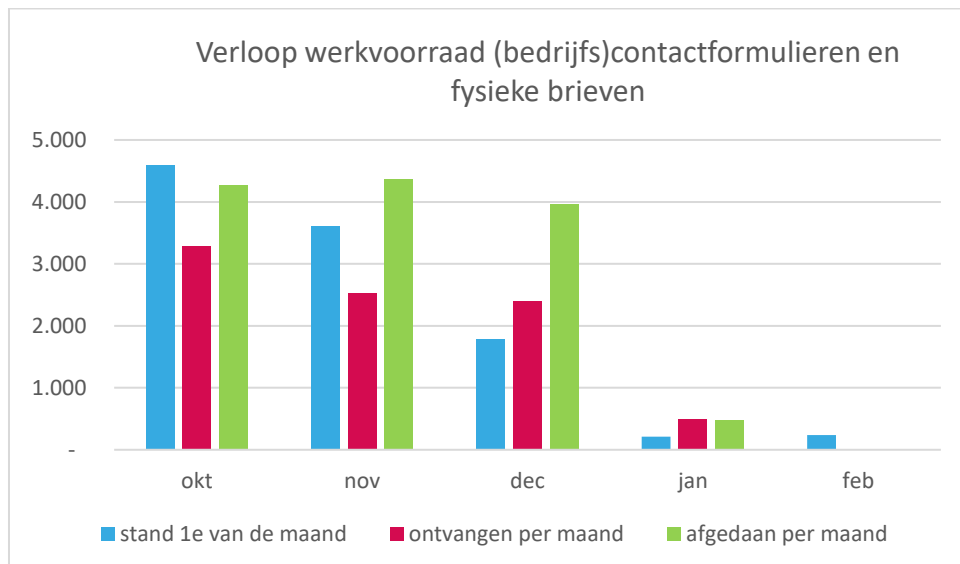


Contactformulieren

Norm:

Status:

Minimale werkvoorraad en afhandeling binnen de termijn.



De achterstanden zijn weggewerkt. Vanaf 1 januari 2020 zijn de dienstverleningskanalen anders ingericht en kunnen klanten geen contactformulier meer invullen op de website. Het aantal formulieren in januari 2020 is daardoor sterk afgenomen.

De verwachting was dat het telefoonverkeer daardoor zou toenemen. De cijfers laten juist zien dat het telefoonverkeer in januari 2020 (7.696) sterk is afgenomen ten opzichte van januari 2019 (14.474).

De fysieke brieven en bedrijfscontactformulieren die nu binnenkomen kunnen direct worden afgehandeld. Hierdoor ontstaan geen werkvoorraden.





2 Achterstanden

Heffen

Aansluiting waterbank

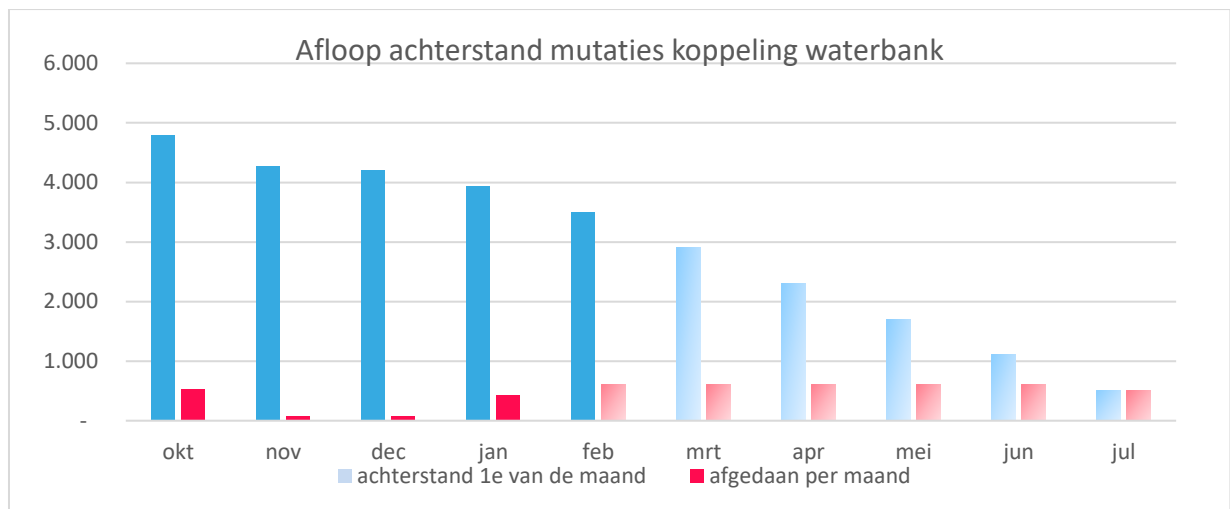
Prognose afloop:

Gemiddeld 600 per maand.

Gereed:

01-08-2020

Status:



De afgelopen maanden is de prognose van 600 regels per maand niet gehaald. Voor de komende maanden wordt extra personeel ingezet om de prognose van 600 regels per maand te halen. Uitgangspunt hierbij is dat de achterstand in juli 2020 is weggewerkt.

Gegevensbeheer

Achterstand:

Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.

Gereed:

uiterlijk 31-12-2020

Status:



Er is extra budget voor 1fte om deze achterstand weg te werken. De uitvoeringswerkzaamheden worden geschat op 370 uur. We liggen voor op schema en kunnen sneller tot afronding komen. Ook is er samenhang met het project Datakwaliteit.

Invoordering

Dwanginvordering

Prognose afloop:

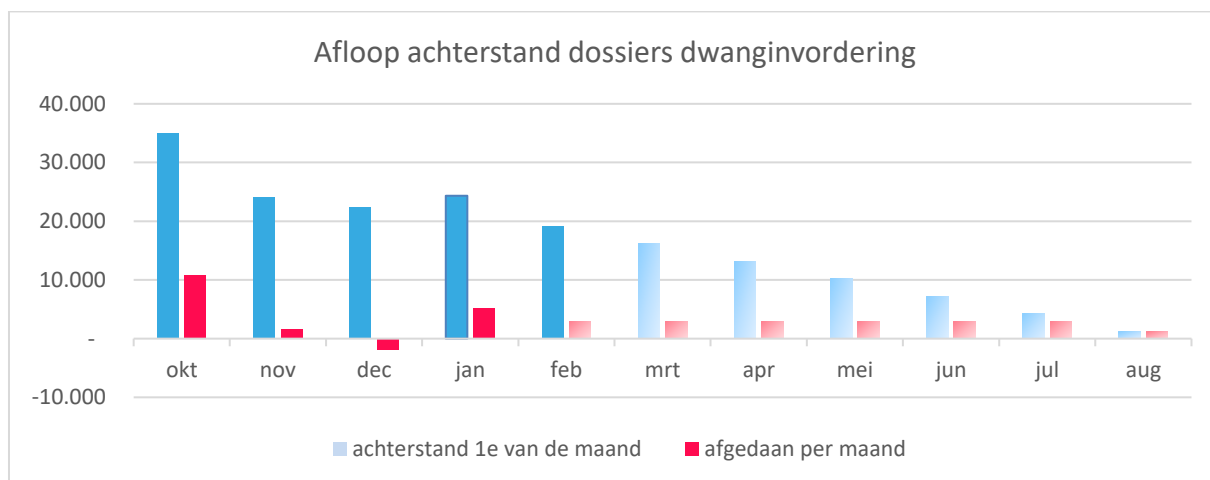
3000 per maand

Gereed:

01-11-2020

Status:





In januari 2020 zijn ruim 5.000 dossiers afgehandeld. De achterstand is voor eind augustus volledig weggewerkt.

Waardebepaling

BAG-extracten

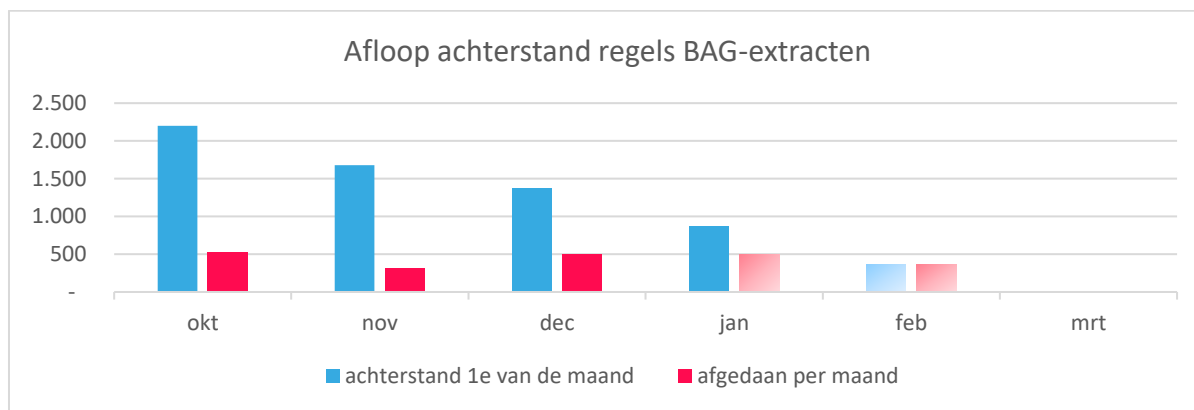
Prognose afloop:

Gereed:

Status:

Gemiddeld 600 regels per maand.

01-02-2020



In januari en februari 2020 worden de achterstanden weggewerkt. Met ingang van 2020 is het project "Datagestuurd werken" gestart en hierdoor zullen processen efficiënter worden uitgevoerd. Ook hier geldt, net als bij bezwaren, dat er ook geïnvesteerd gaat worden in kennisoverdracht, op termijn zal dit bijdragen aan een efficiënter proces. Vanaf januari 2020 is maandelijks afstemming met de gemeente Groningen over de BAG/WOZ.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:

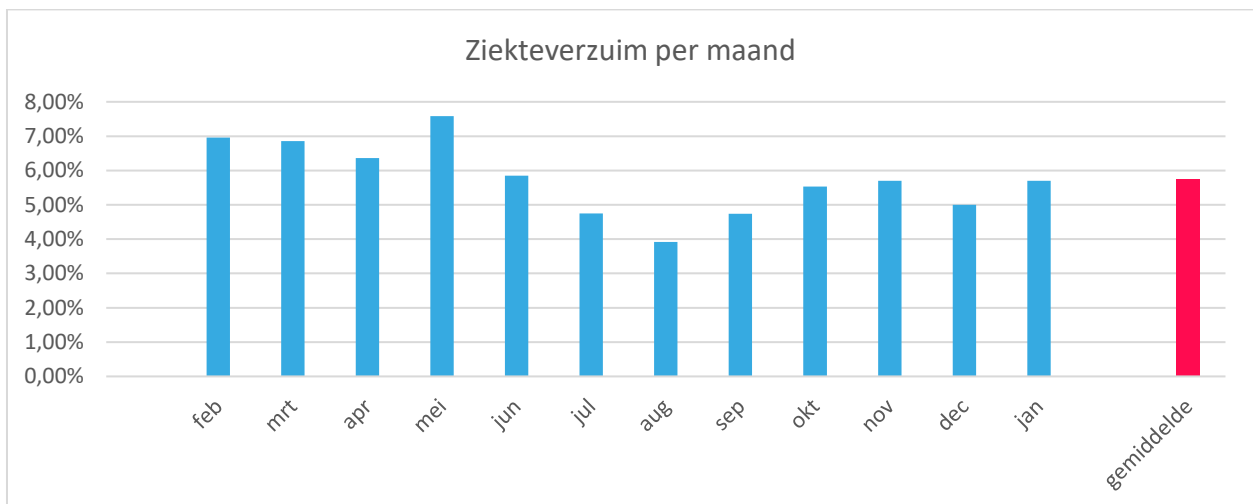


De voorlopige cijfers over 2019 laten een positief resultaat zien van € 895.580. De controle van de accountant is nog niet afgerond, de cijfers kunnen dus nog wijzigen. Daarnaast is er nog geen rekening gehouden met de mogelijke vorming van een bestemmingsreserve van € 490.000. Het nog te verdelen resultaat naar de deelnemers bedraagt dan € 405.850. Hierover beslist het bestuur in haar vergadering van 24 februari.

Het positieve resultaat van € 895.580 wordt in grote lijnen veroorzaakt door lagere kosten voor externe inhuur en door een meevaller van de kosten voor ICT-dienstverlening. De lagere kosten voor externe inhuur van € 642.734 wordt verklaard doordat we door het later of nog niet beschikbaar zijn van onderdelen van de belastingapplicatie de geplande externe inzet niet hebben kunnen plegen. Daarnaast heeft de gemeente Groningen, vooruitlopend op de reeds aangekondigde korting op de dienstverlening voor 2020, ook voor 2019 lagere kosten (€ 276.202) in rekening gebracht dat begroot.

Ziekteverzuim

Status



Over 2019 was het gemiddelde ziekteverzuim 6%. Voor 2020 is de norm voor het ziekteverzuim 4%. Het ziekteverzuim over januari 2020 is 5,7%. Het voortschrijdende jaar gemiddelde is nu 5,75%.





4 Voortgang Totaalplan

In dit hoofdstuk wordt per thema gerapporteerd over de voortgang ten opzichte van de doelstellingen uit het Totaalplan. Het voorstel is om per kwartaal te rapporteren over de voortgang.

1. Achterstanden

Over de achterstanden is gerapporteerd in hoofdstuk 2 van de maandrapportage. De afwikkeling is op schema.

2. ICT

Afronding implementatie GouwIT

Het totaalbeeld van geleverde en openstaande bestekpunten wordt besproken in de IT-board van eind februari 2020. Daarmee kan een besluit worden genomen over het afronden van het bestek en de restpunten. Eind Q1 volgt de definitieve afronding.

Dienstverlening ICT-Groningen

Gemeente Groningen en haar leveranciers lopen achter op de planning van op te leveren producten. Ook de performance neemt op dit moment af, na verbetering in 2019.

Over 2019 kan vanuit de door gemeente Groningen opgeleverde SLA rapportage geconcludeerd worden dat de dienstverlening het afgesproken niveau niet heeft bereikt. Er is een brief gestuurd naar gemeente Groningen waarin het Noordelijk Belastingkantoor haar zorgen uit. In de brief vragen we de gemeente Groningen om binnen twee weken te komen met een verbeterplan.

Organisatie

De superusers pakken nu zelfstandig meldingen op en hebben regelmatig overleg met applicatiebeheer. De Service Management Tool van het Noordelijk Belastingkantoor is aangepast om dit maximaal te ondersteunen. Rapportages om performance van de verschillende IT-onderdelen te meten is in ontwikkeling. Dit zorgt voor een sturingsmiddel binnen de IT-board.

Overige

Het onderzoek naar mogelijke alternatieven voor de huidige ICT-dienstverlening loopt volgens planning. De uitkomsten worden eind Q1 gepresenteerd.

3. Dienstverlening

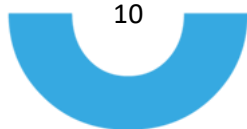
Telefonie

Vanaf 1 februari 2020 draait de hele organisatie mee in de telefonie tijdens de maandelijkse bulkuitingen. Iedereen doet telefonische verzoeken af tijdens de eerste dagen na de maandelijkse bulkuiting. Onze bereikbaarheid is hierdoor boven de 95%.

Website en brieven

De bulkuitingen hebben een nieuwe vormgeving. De reacties van buiten zijn positief. De aanpassing draagt bij aan een hogere acceptatie van onze uitingen. In februari 2020 is een werkgroep vanuit het programmeerteam Dienstverlening gestart om de leesbaarheid van teksten te vergroten (B1 niveau) van de meest voorkomende brieven.

Op 16 december 2019 is een vernieuwde versie van de website in gebruik genomen. Door een andere 'look and feel' en aanpassing van taalgebruik is informatie gemakkelijk vindbaar en leesbaar.





Project bezwaren

De pilot Bezwaren is gestart en de werkvoorraad neemt af. Medio maart 2020 verwachten we de bezwaren uit 2019 en daarvoor te hebben afgehandeld. Daarnaast wordt op dit moment gewerkt aan de inrichting van het systeem om het bezwarenproces te versnellen. In maart 2020 wordt gestart met opleiding en kennisverbreding van medewerkers.

Dienstverleningsconcept

In het eerste half jaar van 2020 worden de verschillende dienstverleningskanalen verder geoptimaliseerd en gemonitord. Hierdoor krijgen we meer inzicht in de hoeveelheid en soort vragen van klanten. Hierdoor kunnen wij beter inspelen op de afhandelingswijze. Daarnaast is het doel om tot haalbare en meetbare prestatie-indicatoren te komen om gericht(er) te sturen. Op 3 februari 2020 is een minimale set aan voorlopige uitgangspunten voor de telefonie in gebruik genomen.

Klantenpanel

Het klantenpanel is voor het eerst bijeen geweest op 3 februari 2020. Het eerste gesprek met het panel was vooral aftasten en oriënteren. Een goede basis om richting te geven aan het overleg. Eind februari 2020 volgt een tweede afspraak om richting te geven aan het panel. Het panel houdt het Noordelijk Belastingkantoor nauwlettend in de gaten. Het was al opgevallen dat onze bereikbaarheid en hoe wij klanten te woord staan beter is geworden.

4. Datakwaliteit

In januari 2020 zijn voor de medewerkers vanuit het team Heffen en Waardebepaling fysiek bij elkaar gaan zitten. In de eerste fase van dit project worden de overdrachtsmomenten voor de kadastrale mutaties in relatie tot de verwerking van de BAG mutaties uit het werkproces verminderd. Dit gebeurt binnen het gebied Groningen, Delfzijl, Appingedam en Loppersum.

Het doel is om ongeacht de bron van de mutatie de effecten hiervan te verwerken in de belastingadministratie. Momenteel wordt gekeken welke van deze werkzaamheden geautomatiseerd kunnen worden doorgevoerd. De eerste resultaten van deze inventarisatie zijn naar onze softwareleverancier gestuurd, zodat de software conform onze wensen kan worden aangepast.

5. Medewerkers

Strategische personeelsplanning (SSP)

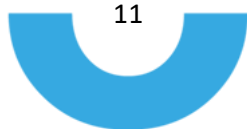
Op 30 januari 2020 is tijdens een speciale themadag de basis gelegd voor de Strategische Personeelsplanning. De teams hebben input geleverd op benoemde thema's. De directeur en HRM-adviseur gaan in februari 2020 met een aantal groepen input ophalen over de benoemde thema's. Deze groepen bestaan uit een dwarsdoorsnede van medewerkers uit de organisatie. De SSP wordt breed gedragen en de strategie samen gemaakt.

NBK Academie

In januari 2020 is de NBK Academie gestart. Het doel van de NBK Academie ondersteunt het Noordelijk Belastingkantoor in het behalen van haar doelstellingen. Dit door het ontwikkelen, leveren en bewaken van leeractiviteiten die gericht zijn op duurzame verbetering van kennis, vaardigheden en houding van de medewerkers. Op 6 februari 2020 was de eerste kennissessie van het team Vastgoed.

Leergang publiek leiderschap

Voor de managers en senioren is een leergang Publiek Leiderschap opgezet.





6. Planning en control

Planning en control

Aan het directieplan en de afdelingsplannen wordt gewerkt. Afronding eind Q1. Het directieplan is besproken in het MT van 13 februari 2020.

Maandelijks is afstemming tussen de budgethouders, adviseur financiën en controller over de stand van zaken over de budgetten en de voortgang rond de achterstanden, processen en de KPI's.

Business Intelligence (BI)

Om de implementatie van de BI te versnellen is een externe deskundige aangetrokken. Ondertussen wordt de BI-tool al ingezet voor het genereren van management-informatie. Dit moet zich nog verder gaan ontwikkelen.

