



Maandrapportage Noordelijk Belastingkantoor - februari 2020

Legenda

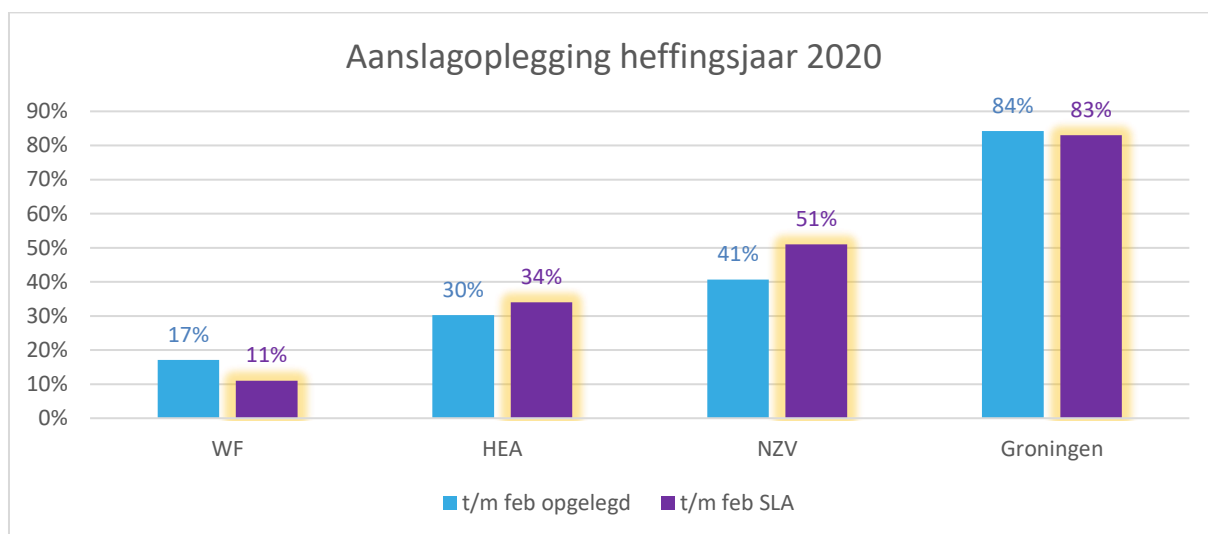
	Niet op schema
	Op schema volgens prognose
	Afgerond

1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



De gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2020 wordt afgezet tegen de geplande aanslagoplegging t/m februari 2020. De planning is gebaseerd op het realiseren van de SLA per 31 december 2020. De maandelijkse planning is nog indicatief en daardoor kunnen er afwijkingen zijn met de realisatie. We zitten op schema voor wat betreft het realiseren van de SLA.



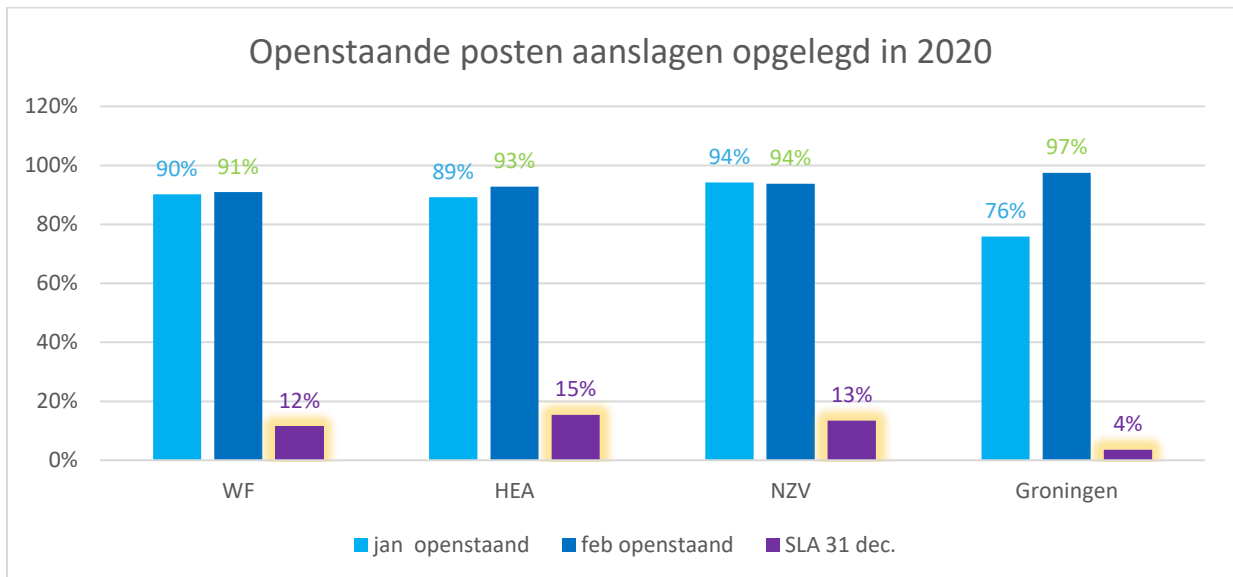


Openstaande posten

Norm: SLA

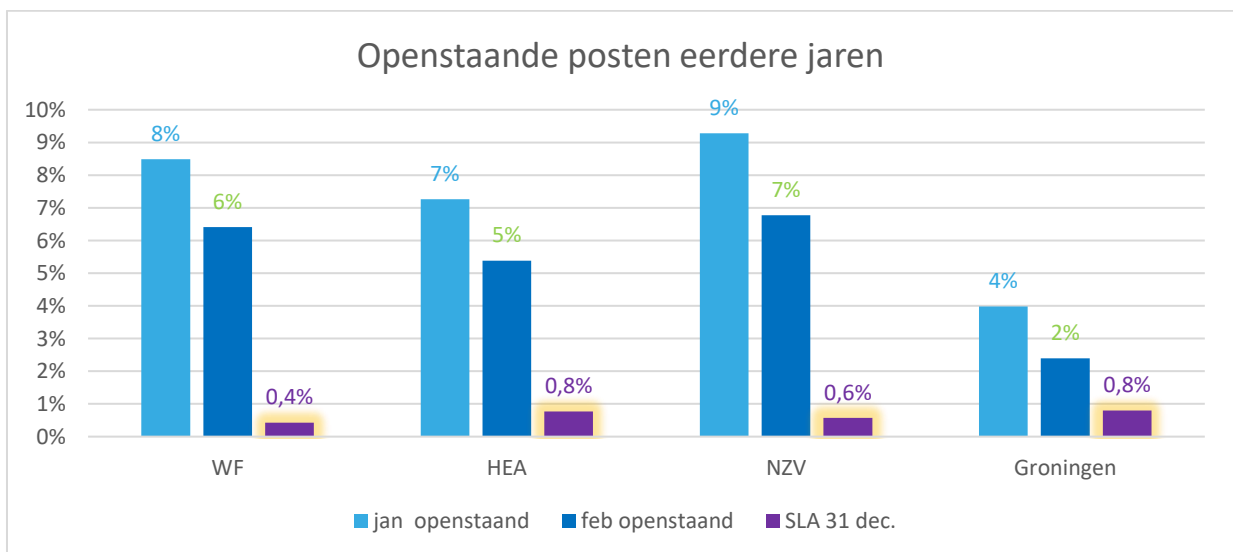
Voortgang:

Aanslagen kalenderjaar 2020

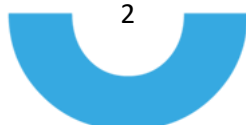


De opgelegde aanslagen van januari en februari 2020 staan nog voor een groot deel open. De invordering hiervan gaat de komende maanden lopen. Op dit moment verwachten we geen afwijkingen ten opzichte van de SLA.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering voor de jaren 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Pas in Q1 van 2020 komt de dwanginvorderingsmodule volledig beschikbaar. Door extra personele inzet worden de achterstanden voor het einde van het jaar ingelopen. Dit betekent dat alle dossiers uit 2017/2018, waar dat van toepassing is, zijn voorzien van een beslagvoorstel.

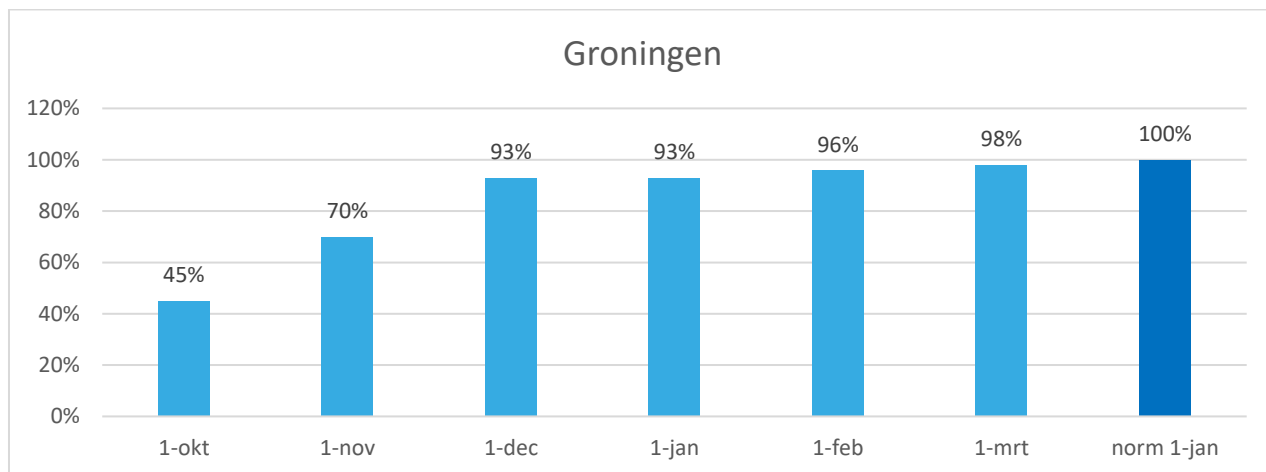




Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



We zijn bezig met de afronding van de laatste 2% van alle objecten. Hiermee voldoen we aan de prestatienormen van de Waarderingskamer. De herwaardering 2019 wordt binnenkort volledig afgerond en in juni 2020 wordt gestart met de herwaardering 2020.

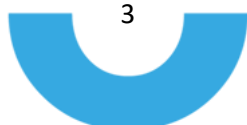
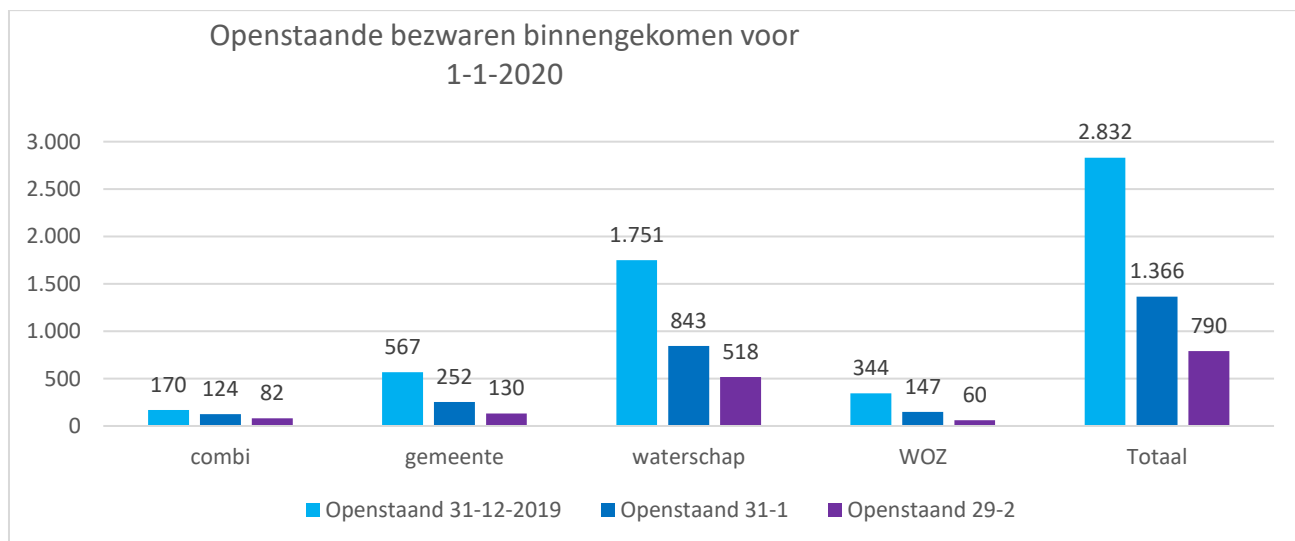
Bezwaren

Norm: Minimale werkvoorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



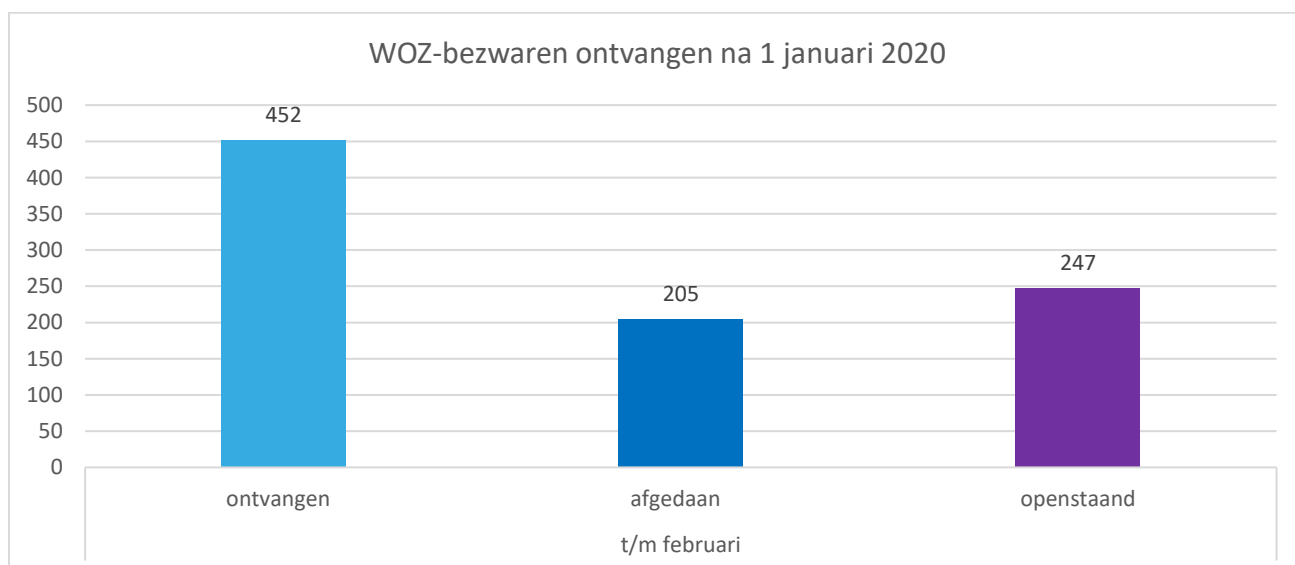
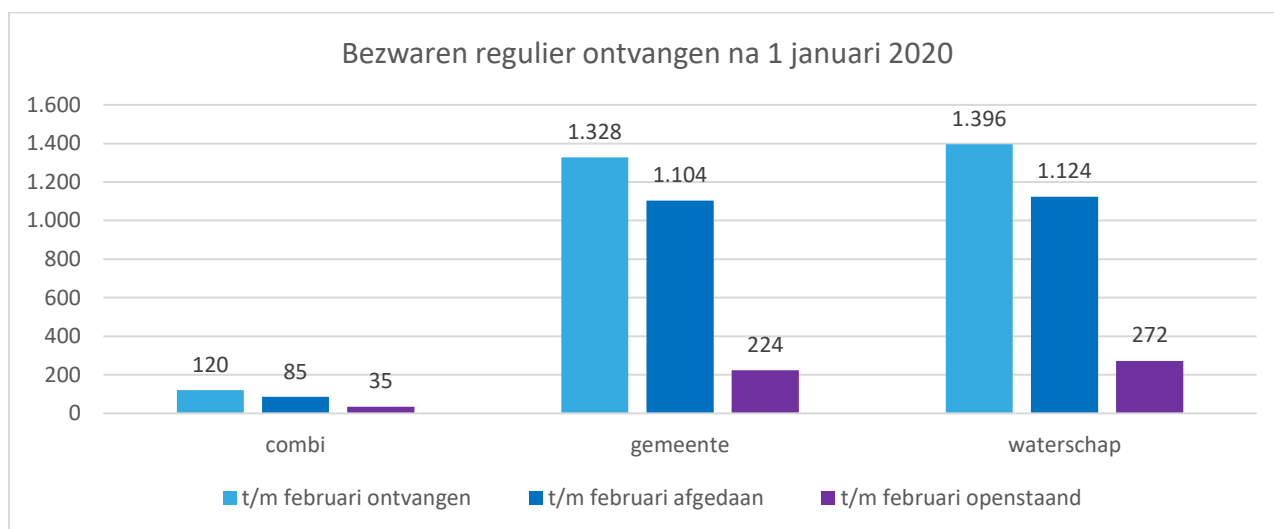
Er wordt onderscheid gemaakt in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2020 en na 1 januari 2020. De werkvoorraad openstaande bezwaren die zijn binnengekomen voor 1 januari 2020 loopt volgens planning af. Eind maart 2020 zijn deze bezwaren afgehandeld.





De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2020 worden opgesplitst in reguliere- en WOZ-bezwaren.

De werkvoorraden van de reguliere- en WOZ-bezwaren zijn onder controle.

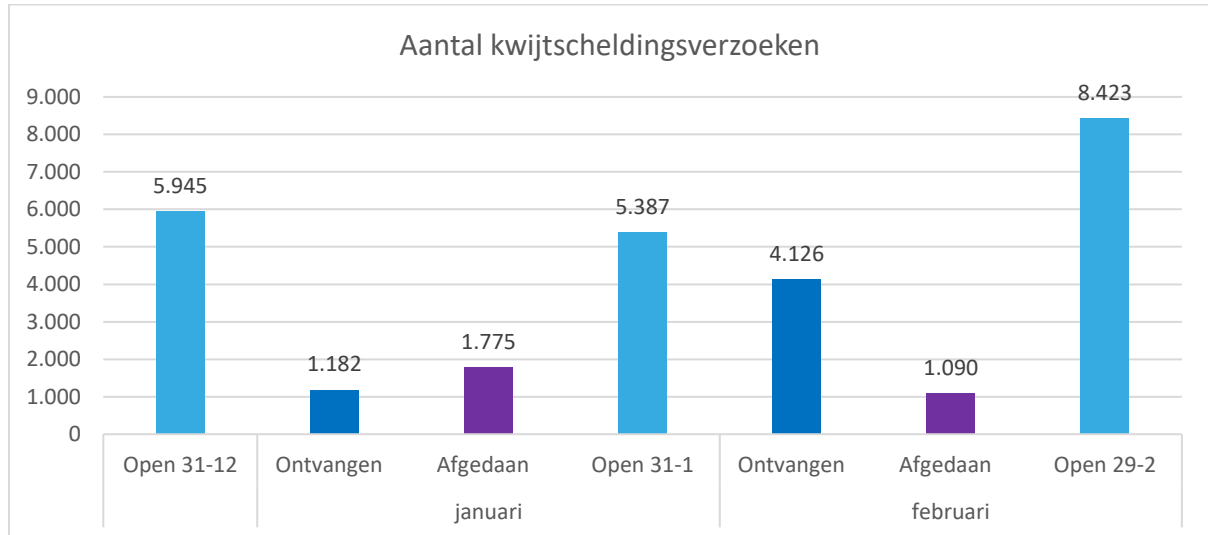




Kwijtschelding

Norm: Minimale werkvoorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 



In de eerste maanden van het jaar is altijd een piek voor de kwijtscheldingsaanvragen. Op 31 januari 2020 en 28 februari 2020 worden veel aanslagen opgelegd door het Noordelijk Belastingkantoor aan gemeenten waarvoor wij de kwijtschelding verzorgen. Hierdoor ontvangen we veel kwijtscheldingsverzoeken in deze periode. De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

Omdat steeds meer klanten gebruik maken van het digitaal aanvragen van de kwijtschelding komen de verzoeken eerder binnen. 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 en loopt in het begin van het jaar de werkvoorraad op.

Het aantal afgedane verzoeken in februari is iets teruggelopen ten opzichte van januari. Dit heeft te maken met keuze om ook de backoffice teams in te zetten bij het interne callcenter. De eerste twee of drie dagen na een grote uiting zijn ook de medewerkers van de kwijtscheldingsgroep ingezet om mee te draaien aan de telefoon. Het voordeel is dat de klanten telefonisch snel en effectief worden geholpen, maar het heeft wel een effect op de beschikbare capaciteit voor de afhandeling van de verzoeken. Daarnaast is er ook tijd gestoken in het vereenvoudigen van de kwijtscheldingsprocedure voor 2020. Het nieuwe digitale aanvraagproces is eind februari in de lucht gegaan. Hiermee hopen we de komende periode efficiënter te kunnen werken.



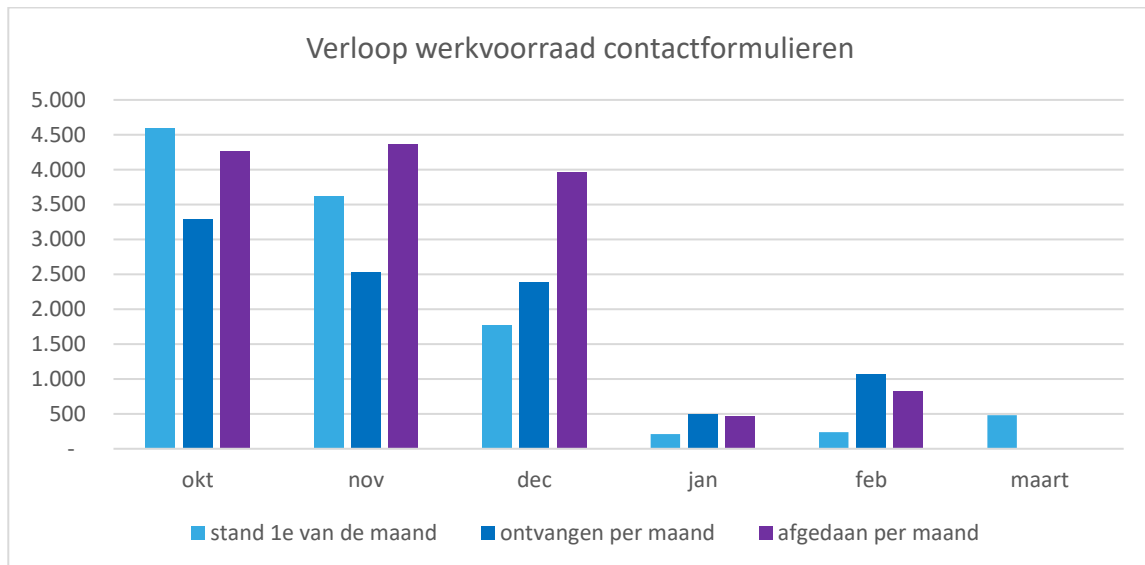


Contactformulieren

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 formulieren die nu nog binnenkomen hebben betrekking op de DAL-gemeenten en bedrijven, en in tegenstelling tot eerdere jaren beïnvloedt hun afhandeling de druk op andere werkprocessen zoals de afhandeling van bezwaren niet meer.

Het callcenter van de DAL-gemeenten heeft alleen een raadpleegfunctie en zet via het contactformulier vragen door naar ons KCC. Bedrijven kunnen op dit moment niet inloggen op het digitale loket. Bedrijven moeten daarom voor aanvragen of informatie het contactformulier invullen.

Het aantal ontvangen contactformulieren is de afgelopen maand opgelopen als gevolg van de aanslagoplegging in de DAL-gemeenten. Naar verwachting loopt dit ook in maart 2020 nog op en neemt daarna weer af. Er is voldoende capaciteit om deze stroom te kunnen beheersen.





2 Achterstanden

Heffen

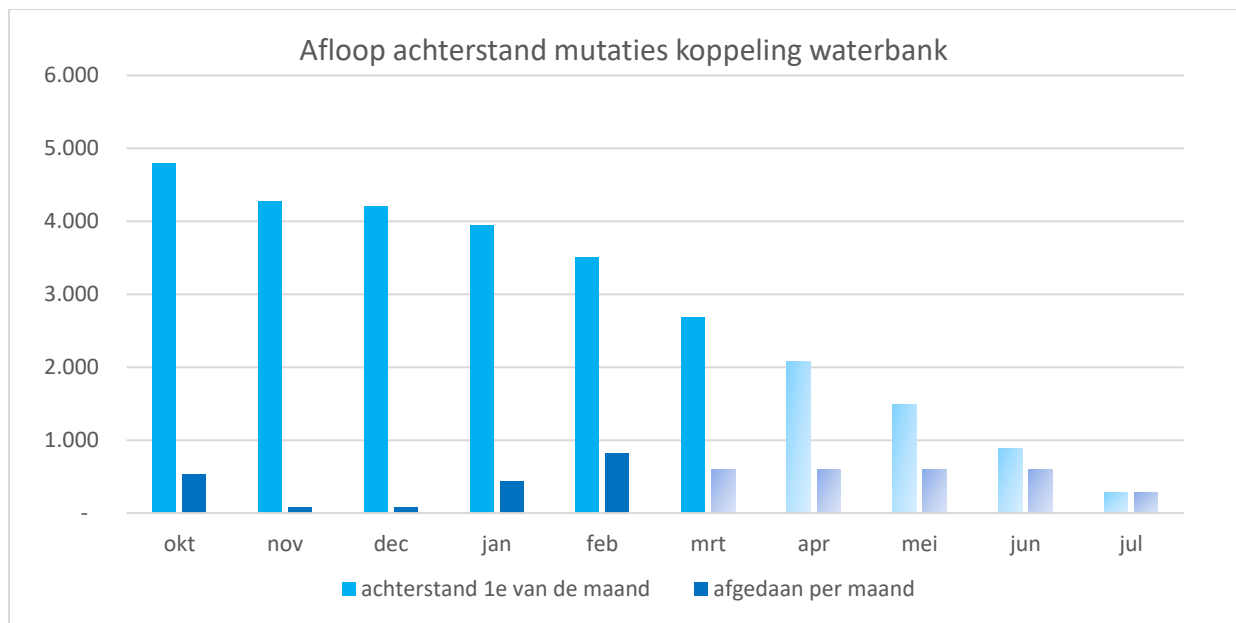
Aansluiting waterbank

Prognose afloop:

Gereed:

Status:

Gemiddeld 600 per maand.
01-08-2020



De afgelopen maand zijn door extra inzet 821 regels afgedaan. Dat is hoger dan de norm en door de extra inzet verwachten we ook de komende maanden boven de norm uit te komen. Uitgangspunt is dat de achterstand volgens planning in juli 2020 is weggewerkt.

Gegevensbeheer

Achterstand:

Gereed:

Status:

Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.
uiterlijk 31-12-2020



Er liggen nu nog zeven lijsten. Het wegwerken van deze lijsten heeft een hoge prioriteit en schatten we in op 200 uur. Daarmee liggen we ruim voor op schema.

Invordering

Dwanginvordering

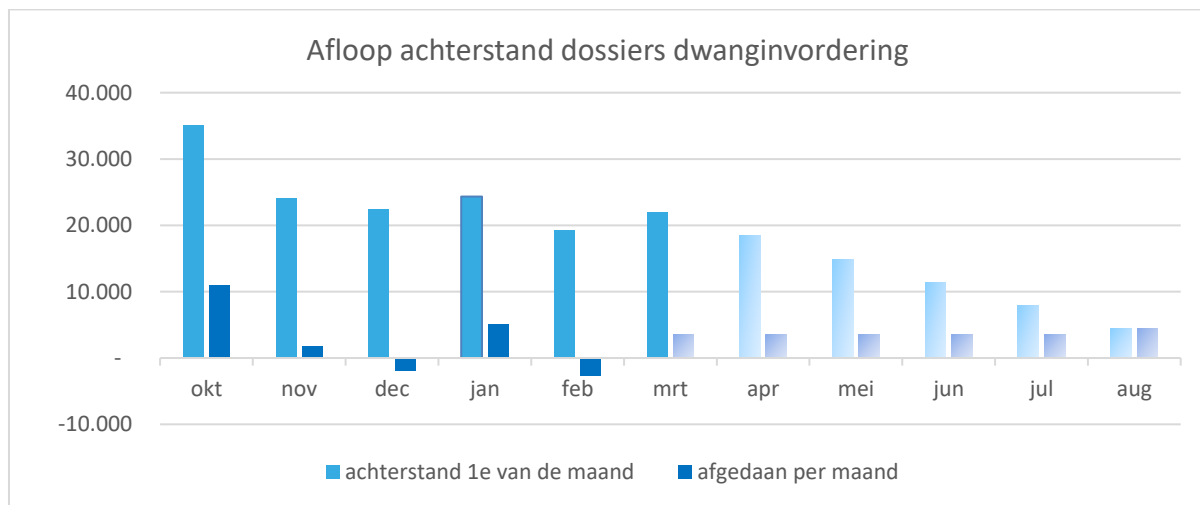
Prognose afloop:

Gereed:

Status:

3000 per maand
01-11-2020





De afgelopen periode zijn er herinneringen en aanmaningen van 2017/2018 de deur uitgegaan. Als gevolg hiervan zijn er bijna 2.700 dossiers bijgekomen die nog van een beslagvoorstel moeten worden voorzien. In de planning was hiermee rekening gehouden. We zitten op schema om in september 2020 de achterstand verwerkt te hebben.

Waardebepaling

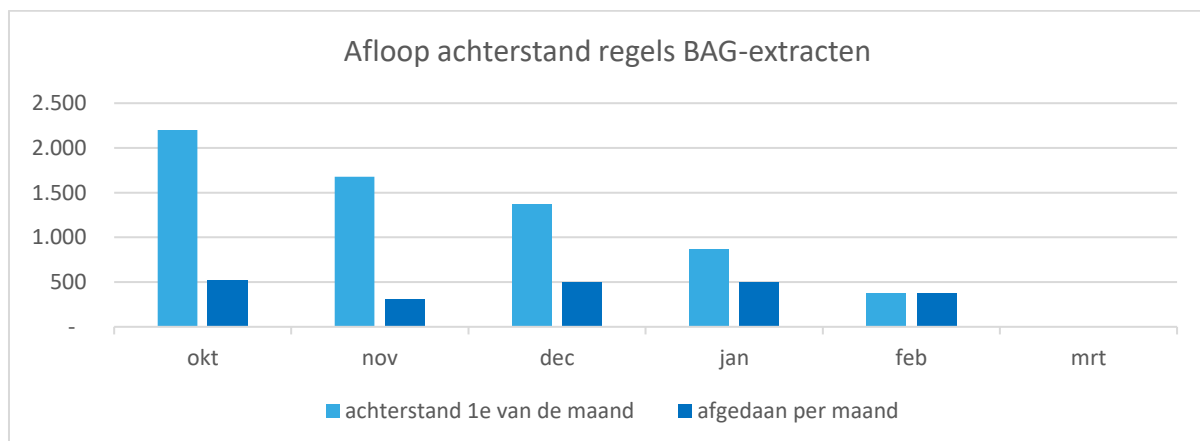
BAG-extracten

Prognose afloop:

Gereed:

Status:

Gemiddeld 600 regels per maand.
01-02-2020



Per 1 maart 2020 zijn de achterstanden volledig weggewerkt. In 2020 is het project "Data gestuurd werken" gestart. Hierdoor worden processen efficiënter uitgevoerd. Ook hier geldt, net als bij bezwaren, dat er geïnvesteerd wordt in kennisoverdracht, op termijn draagt dit bij aan een efficiënter proces. Vanaf januari 2020 is maandelijks afstemming met de gemeente Groningen over de BAG/WOZ-koppeling die nu al leidt tot een efficiëntere uitvoering van een organisatie-overschrijdende keten van processen.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

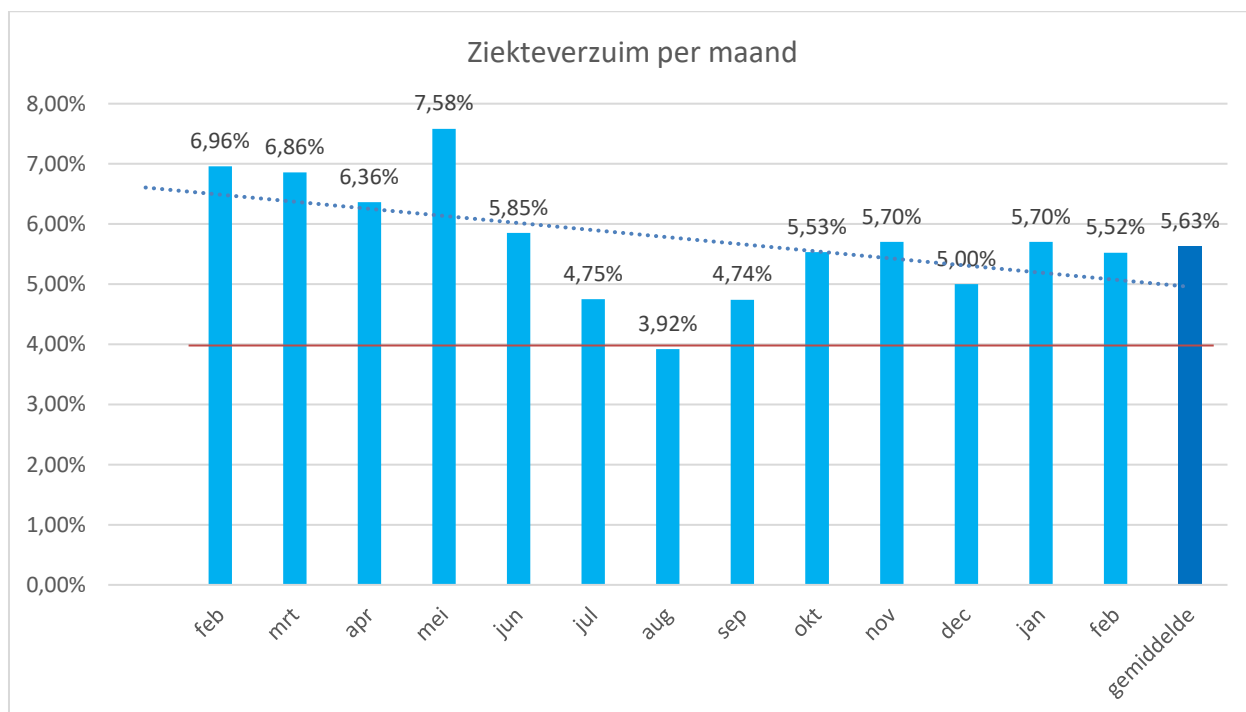
Status:



Bij de 1^e kwartaalrapportage volgt een actuele prognose van de exploitatie budgetten.

Ziekteverzuim

Status



Over 2019 was het gemiddelde ziekteverzuim 6%. Voor 2020 is de norm voor het ziekteverzuim 4%. Het ziekteverzuim over februari 2020 is 5,52%. Het voortschrijdende jaar gemiddelde is nu 5,63%.





4 Voortgang Totaalplan

Over de voortgang van het totaalplan wordt per kwartaal gerapporteerd.

