



Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor – t/m mei 2020

Legenda

	<i>Niet op schema</i>
	<i>Op schema volgens prognose</i>
	<i>Afgerond</i>

Inleiding

Binnen het Noordelijk Belastingkantoor zien wij dat we 'in control' zijn. Wij werken hard om de doelstellingen uit de SLA te realiseren en het ziet ernaar uit dat wij deze voor een groot deel gaan halen. De reguliere aanslagoplegging ligt op schema en ook de afwikkeling van de bezwaren, kwijtscheldingsverzoeken en contactformulieren.

Daarnaast is de telefonische bereikbaarheid en het servicelevel sterk verbeterd. Door tijdens pieken, naast het KCC, ook de backoffice teams in te zetten kunnen we de binnenkomende telefoongesprekken beter aan en is het aantal terugbelverzoeken gedaald. Ook het aantal klachten neemt af.

Coronacrisis

Dwanginvordering

Vanwege de coronacrisis is de dwanginvordering tot halverwege augustus 2020 stilgelegd. Door het stilleggen van de dwanginvordering zijn de openstaande posten en de achterstanden in de dwanginvordering hoger. Binnenkort komen we met een nieuwe planning voor het wegwerken van deze achterstanden. Met de uitvoering wordt in het najaar van 2020 een start gemaakt. Gezien de omvang heeft dit deels ook effecten voor 2021.

Thuiswerken

Onze medewerkers werken grotendeels thuis. Over het algemeen is men daar tevreden over en de productie blijft op peil. Er wordt gewerkt aan een plan voor een geleidelijke terugkeer naar kantoor. Tot 1 september 2020 blijft het advies om zoveel mogelijk thuis te werken.



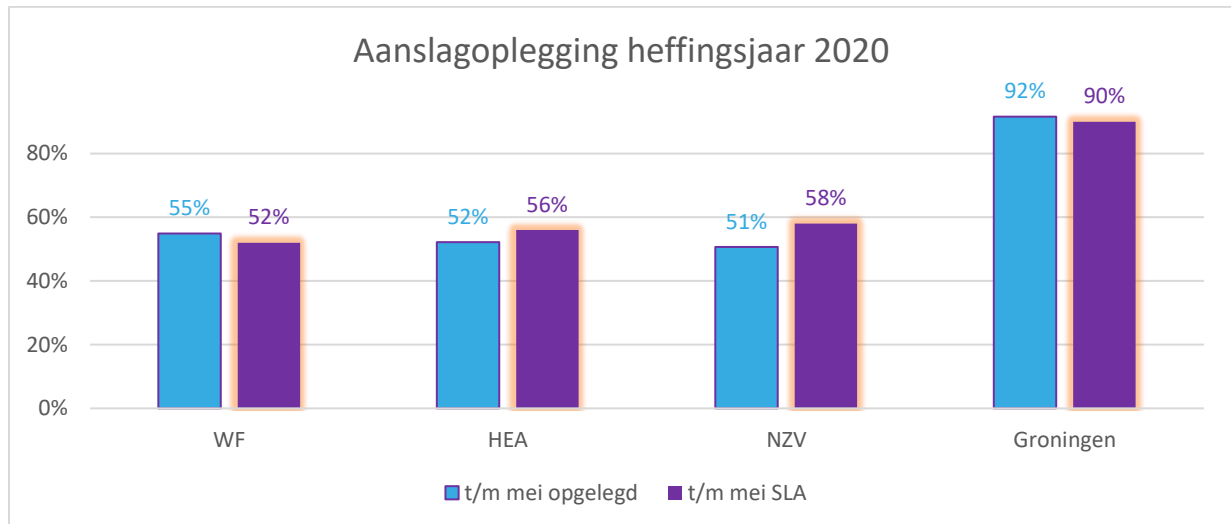


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

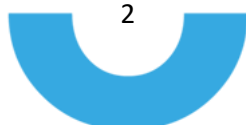
Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2020 af tegen de geplande aanslagoplegging t/m mei 2020. De planning is gebaseerd op het realiseren van de SLA per 31 december 2020. De maandelijkse planning is indicatief en daardoor kunnen er afwijkingen zijn ten opzichte van de realisatie.

Ondanks het feit dat in verband met de coronacrisis in maart 2020 geen aanslagen zijn verstuurd liggen we op schema. De verzending van de aanslagen met alleen waterschapsheffingen is in april 2020 weer opgestart. De verzending van de gecombineerde aanslagen met heffingen van, zowel de gemeente Groningen als van de waterschappen, zijn in mei 2020 weer van start gegaan.

De aanslagoplegging voor de waterschappen, met name voor Wetterskip Fryslan, is gemiddeld later in het jaar gepland dan de aanslagoplegging voor de gemeente Groningen. Dit heeft te maken met de wettelijke verplichting om de WOZ-beschikking binnen 8 weken na aanvang van het jaar te versturen. Deze beschikking maakt deel uit van het gecombineerde aanslag voor de gemeente Groningen en de waterschappen Hunze en Aa's en Noorderzijlvest. Deze aanslagen zijn daarom in februari 2020 verzonden. Voor de komende jaren is het de doelstelling om de aanslagoplegging voor alle deelnemers stapsgewijs zo veel mogelijk te concentreren in het 1^e half jaar.



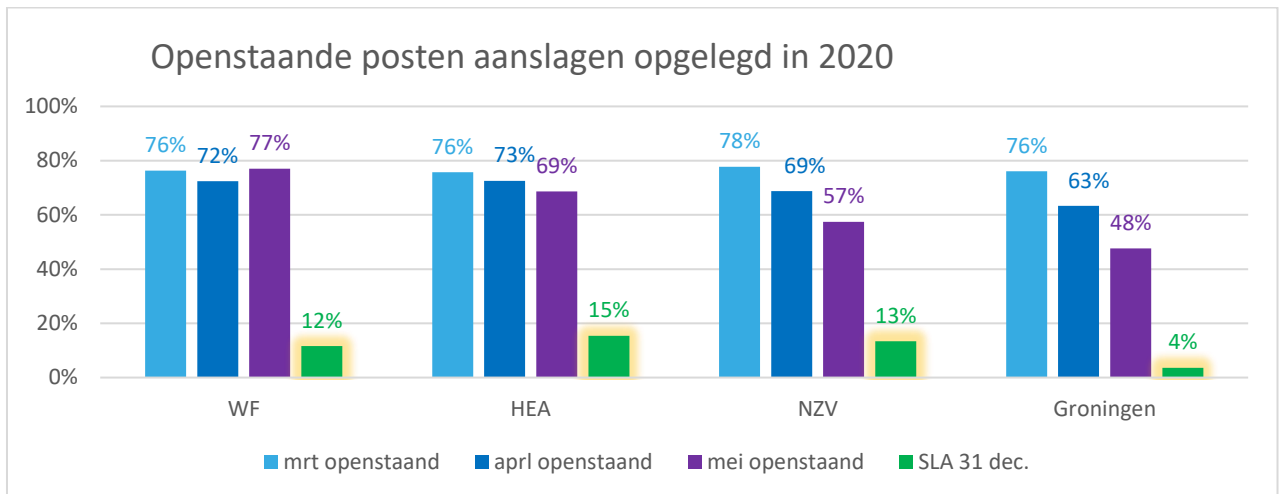


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:

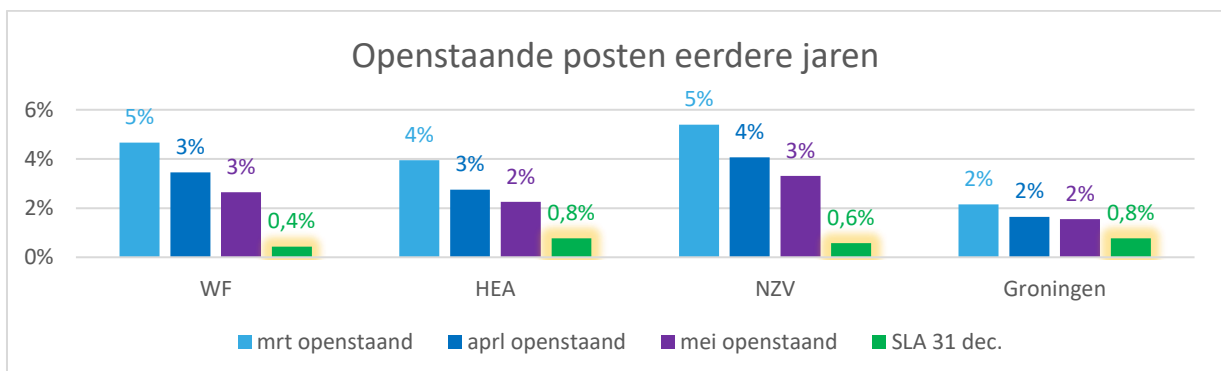
Aanslagen kalenderjaar 2020



De opgelegde aanslagen van 2020 staan voor een groot deel nog open. Voor met name de waterschappen worden ook nog steeds nieuwe aanslagen opgelegd. Van de invordering gaat ongeveer 60% via een automatische incasso van 10 termijnen.

De maatregelen die het bestuur heeft genomen in het kader van de coronacrisis heeft gevolgen voor de (dwang)invordering en voor het realiseren van doelstellingen uit de SLA voor de openstaande posten. De dwanginvordering ligt de komende periode stil en wordt in augustus 2020 weer opgestart. We streven ernaar om daarna zo snel mogelijk weer in een normale situatie terecht te komen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering voor de jaren 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het plan was dat, met het beschikbaar komen van de dwanginvorderingsmodule in april 2020 en door extra personele inzet, de achterstanden in september 2020 weggewerkt waren. Als gevolg van de coronamaatregelen is de dwanginvordering tot half augustus 2020 stil komen te liggen.



We werken nu aan een nieuwe planning. Op dit moment is nog niet aan te geven wat de exacte effecten zijn op de openstaande posten. Zodra dit bekend is, wordt het bestuur hierover geïnformeerd.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: 

We zijn bezig met de afronding van de waardebepaling van de laatste procent van alle objecten. De herwaardering 2020 (peildatum 1 januari 2019) wordt daarmee binnenkort volledig afgerond. Hiermee voldoen we aan de prestatienormen van de Waarderingskamer.

Ondertussen is gestart met de voorbereidingen voor de herwaardering 2021 (waardepeildatum januari 2020). De daadwerkelijke herwaardering is gestart in juni 2020. Ook op dit proces heeft de coronacrisis effecten, omdat de taxateurs geen in pandige inventarisaties kunnen uitvoeren. Op dit moment wordt nagedacht over alternatieven. Ook vindt afstemming plaats met de Waarderingskamer.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 

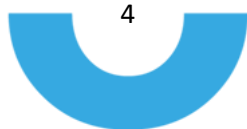
We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2020 en na 1 januari 2020.

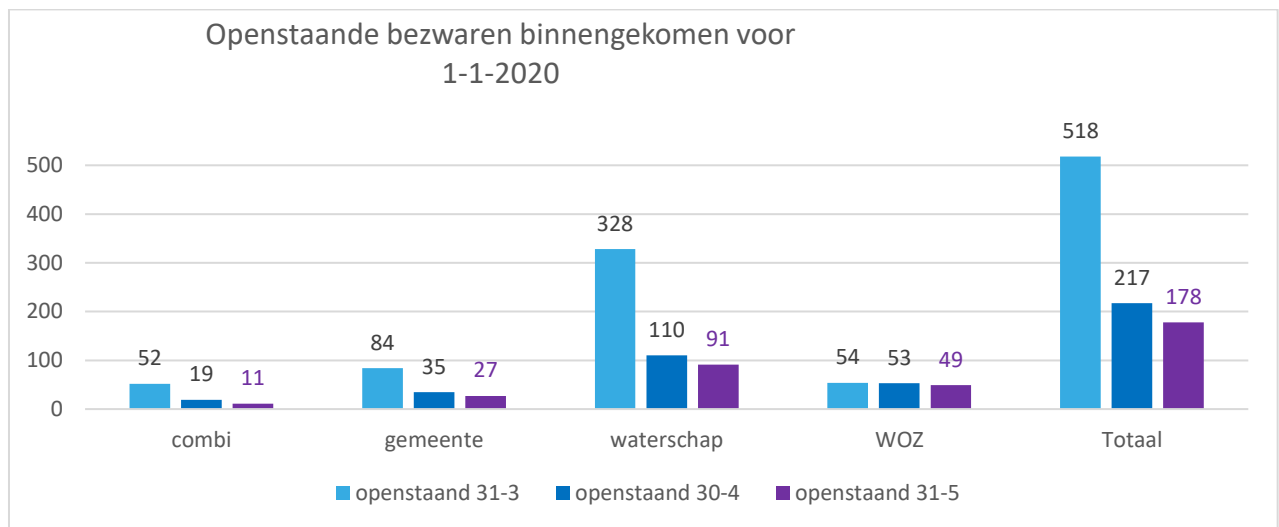
De focus en inzet is de afgelopen maanden verdeeld over, zowel de achterstanden van 2018 en 2019 als de bezwaren van 2020. Daarnaast zijn we bij de inrichting van de Business Intelligence tegen een restant bezwaren uit oudere jaren aangelopen. Deze hebben we voorrang gegeven boven 2018/2019. Het schoon schip maken voor de oudere jaren heeft meer tijd gevergd dan in eerste instantie verwacht. Inmiddels zijn we hiermee bij.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2020

Per 31-5 staan er nog 178 bezwaren open uit voorgaande jaren. Deze bezwaren hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie bij de klant en in sommige gevallen ook bij de waterschappen een langere doorlooptijd. Daarnaast is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure.

Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen. Tegelijkertijd blijft de focus op de bezwaarafhandeling van 2020 binnen de wettelijke geldende termijnen. Belangrijk is dat alle bezwaren in beeld zijn, controle is op de werkvoorraad en voor ieder openstaand bezwaar een actie is uitgezet.

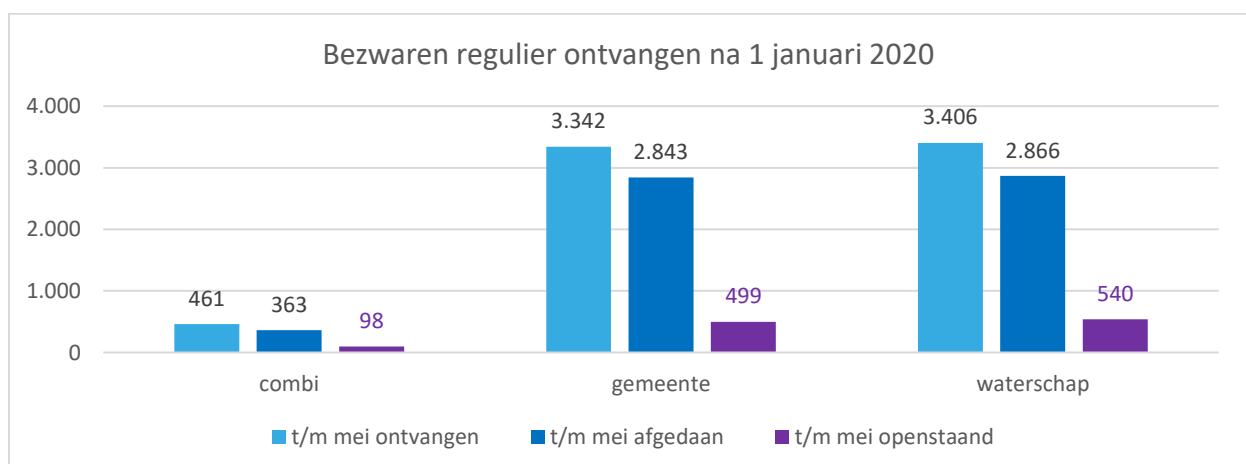


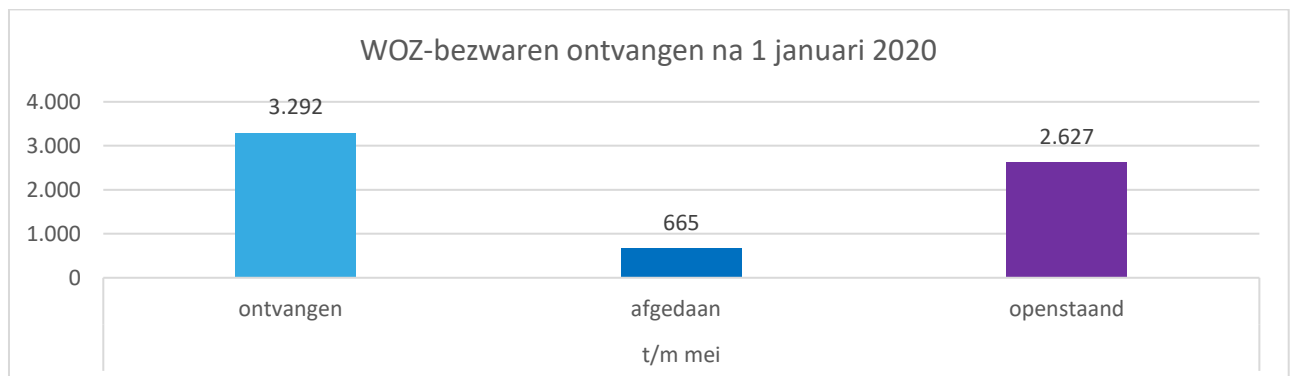


Bezwaren ontvangen na 1-1-2020

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

Het aantal heffings- en WOZ-bezwaren zijn onder controle. Wel is een toename van het aantal WOZ-bezwaren ten opzichte van vorig jaar. Dit is onder meer een gevolg van de nadeelcompensatieregeling voor de aardbevingsschade. Hierdoor zien we een toename van de zogenaamde omgekeerde bezwaren. In plaats van een verlaging van de WOZ-waarde willen de belastingbetalers een hogere WOZ-waarde. Met name bij de DAL-gemeenten speelt dit een belangrijke rol. Voor de afwikkeling van de WOZ-bezwaren huren we extra in. Deze kosten worden doorbelast aan de DAL-gemeenten. De afhandeltermijn voor de WOZ-bezwaren loopt tot het eind van het jaar.

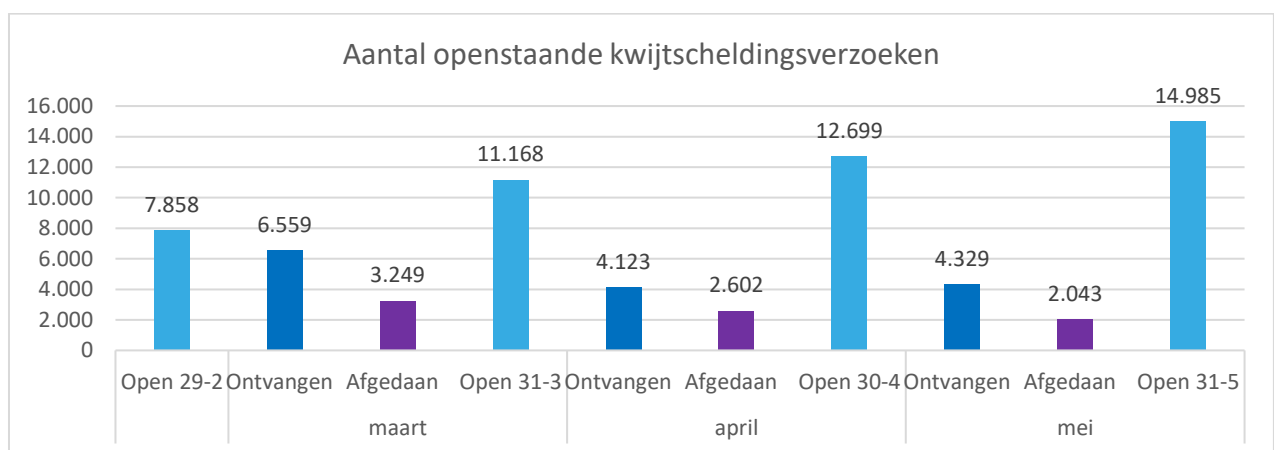




Kwijtschelding

Norm: Minimaal aantal kwijtscheldingsverzoeken en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



In de eerste maanden van het jaar is altijd een piek in het aantal ontvangen en openstaande kwijtscheldingsaanvragen. De meeste gemeenten waar wij de kwijtschelding voor verzorgen versturen hun aanslagen aan het einde van de maanden januari en februari. De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken 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. In het begin van het jaar loopt daardoor het aantal openstaande kwijtscheldingsverzoeken altijd op.

Tot en met 31 mei 2020 was het aantal ontvangen verzoeken 19.728. In 2019 was dat over dezelfde periode 21.516. Het aantal ontvangen verzoeken is iets gedaald. Het aantal openstaande verzoeken is ten opzichte van vorig jaar gestegen met circa 2.000 stuks. Dit wordt veroorzaakt doordat aanvragers in verband met de coronacrisis meer tijd voor het aanleveren van de gevraagde aanvullende informatie.

Met de nieuwe kwijtscheldingsmodule die binnenkort operationeel wordt en met extra tijdelijke inzet worden het aantal kwijtscheldingsverzoeken afgehandeld binnen de afgesproken termijn.





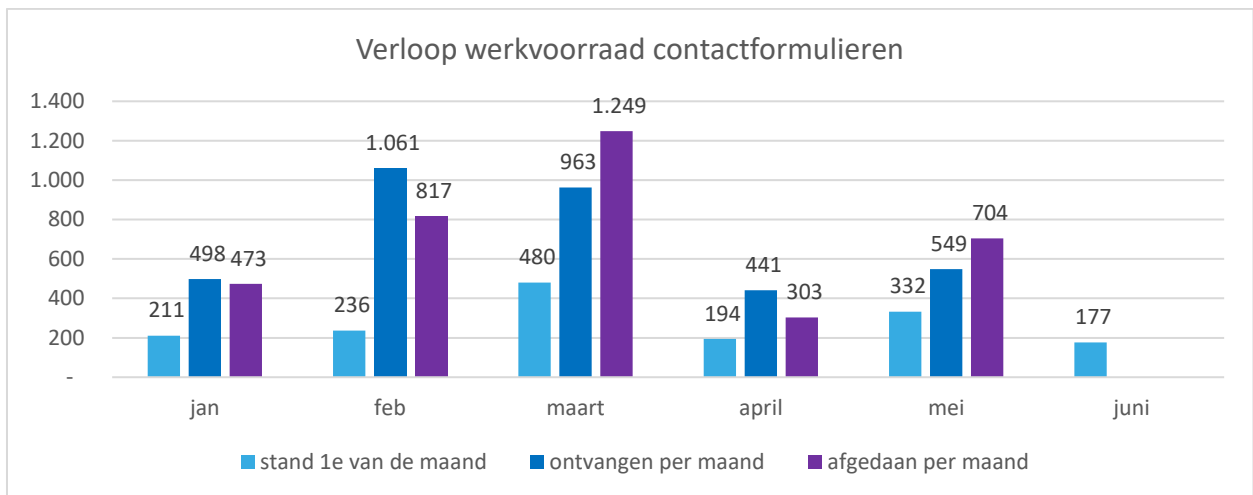
De mogelijke effecten van de coronacrisis op het aantal kwijtscheldingsverzoeken is onzeker. Op dit moment is nog geen stijging in het aantal aanvragen zichtbaar, maar misschien gaat het aantal in de toekomst toenemen. We volgen dit nauwlettend en wanneer nodig nemen wij hierop maatregelen.

Contactformulieren

Norm:

Afhandeling binnen de termijn.

Status:



De achterstanden van vorig jaar zijn weggewerkt. Vanaf 1 januari 2020 zijn de dienstverleningskanalen anders ingericht. Het aantal formulieren in januari 2020 is sterk afgenomen. De formulieren die nu binnenkomen zijn van de DAL-gemeenten en bedrijven. In tegenstelling tot eerdere jaren beïnvloedt hun afhandeling de druk op andere werkprocessen niet, zoals de afhandeling van bezwaren.

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 MijnNoordelijkBelastingkantoor. De beveiligde identificatie-methode is nog niet geïmplementeerd. Bedrijven moeten voor aanvragen of informatie het contactformulier invullen. Voor het einde van dit jaar willen we dat bedrijven gaan inloggen met E-herkenning.

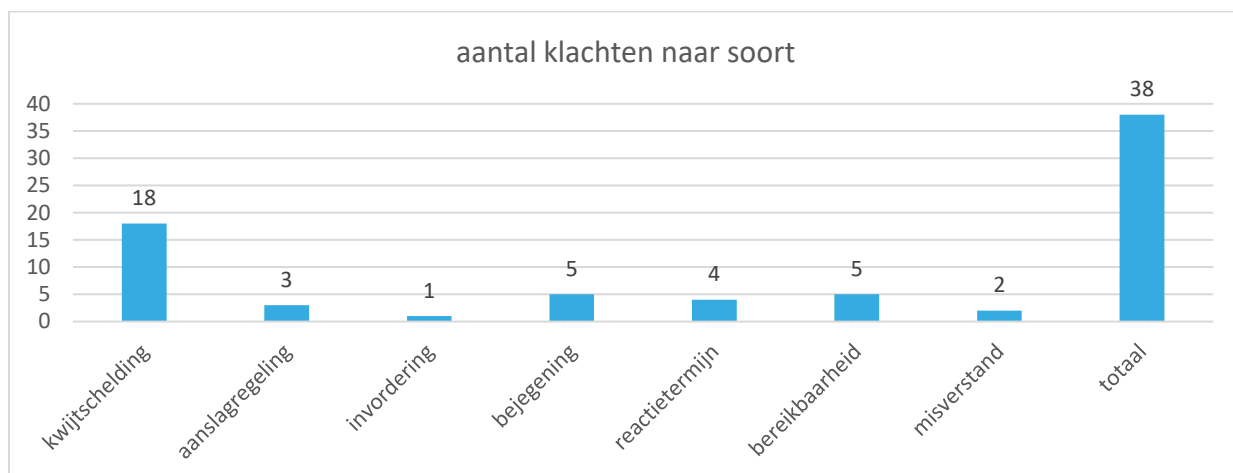
Het proces contactformulieren is onder controle.

Klachten

Tot en met mei 2020 zijn 38 klachten binnengekomen. Vorig jaar zijn in het eerste kwartaal 53 klachten binnengekomen. In het tweede kwartaal waren dat vorig jaar 42.

De klachten zijn allemaal op tijd afgehandeld en naar tevredenheid opgelost. De klachten zijn als volgt naar soort klacht onder te verdelen:





Hieronder zijn de klachten per soort beschreven.

Kwijtschelding (18 klachten)

In de communicatie over kwijtschelding is veel verbeterd het afgelopen jaar. Toch is het voor klanten niet altijd even duidelijk welke gegevens ze moeten versturen bij het aanvragen van kwijtschelding. Dit leidt tot afwijzingen. De reden van de afwijzing is voor de klant onduidelijk. Een klacht had betrekking op de kwijtscheldingsnorm voor kleine zelfstandigen. De norm was niet duidelijk en dit zorgde voor vragen. Hier gaan we de communicatie op aanpassen.

Aanslagregeling (3 klachten)

Ten onrechte invordering (1 klacht)

Programmafout. De fout is hersteld en excuses zijn gemaakt.

Bejegening (5 klachten)

Excuses zijn gemaakt en de klacht is met het team en de medewerker besproken.

Reactietermijn (4 klachten)

Excuses gemaakt.

Slechte bereikbaarheid/verbinding (5 klachten)

Door storingen was de bereikbaarheid niet altijd optimaal. Excuses aangeboden.

Misverstand bij de klant (2 klachten)

Uitleg gegeven.

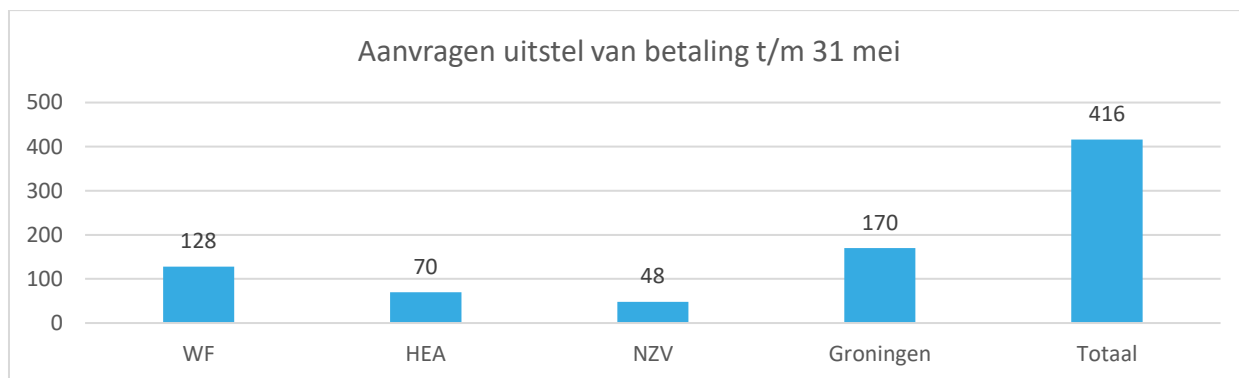
Naast de 38 klachten zijn er gevallen geweest waar de klachtenfunctionaris een voorlichtende rol heeft gespeeld. Dit zijn geen klachten en ze worden dan ook niet meegenomen in de kwartaalcijfers. In zijn deze voorlichtende rol geeft de klachtenfunctionaris uitleg over wettelijke bepalingen, verordeningen en maatregelen die worden genomen bij invordering. Ook worden door de klachtenfunctionaris interventies gepleegd om uitstel van betaling te geven. Uit de persoonlijke reacties die wij daarop krijgen wordt dit zeer gewaardeerd door de klant en bovendien helpt het om het aantal klachten daadwerkelijk te verminderen. Uiteraard gaat dit in overleg met het team.





Aanvragen coulance regeling Corona

Het aantal aanvragen voor uitstel van betaling als gevolg van de coronacrisis is tot en met 31 mei 2020 opgelopen tot 416. De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer.





2 Achterstanden

Heffen

Aansluiting waterbank

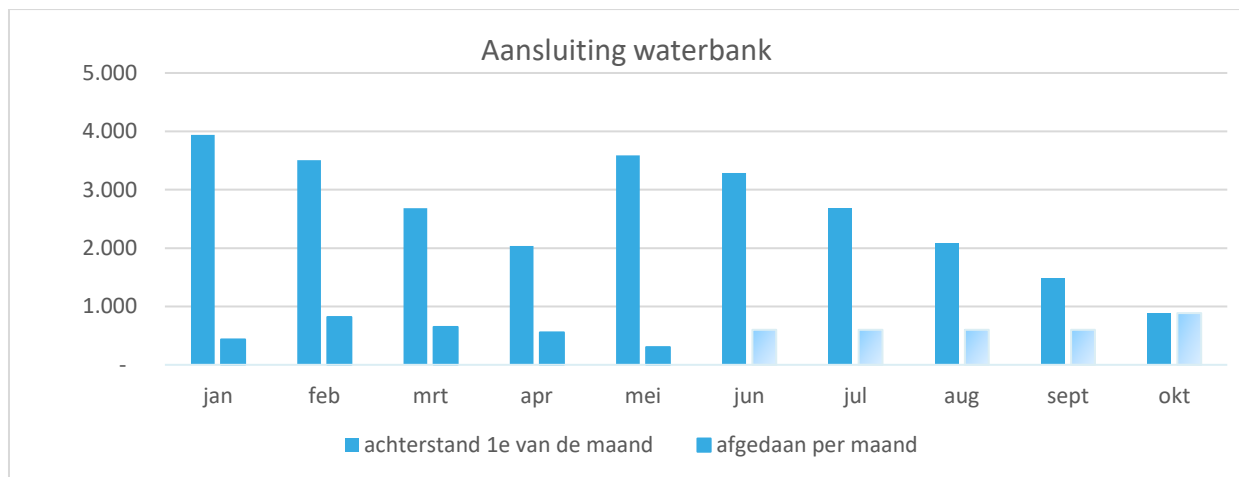
Prognose afloop:

Gereed:

Status:

Gemiddeld 600 per maand.

30-10-2020



De afgelopen maand zijn 587 regels afgedaan, maar door de late verwerking van het waterbedrijf zijn er ook 283 regels bijgekomen. Per saldo zijn er 304 regels afgedaan. Voor de komende maanden is het de bedoeling om per saldo 600 regels per maand af te doen. Hiermee zijn we op schema om de aangepaste planning van vorige maand eind oktober 2020 te realiseren.

Gegevensbeheer

Achterstand:

Gereed:

Status:

Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.

uiterlijk 31-12-2020



De uitvallijsten (20) waarmee we zijn begonnen zijn afgelopen maand afgerond. Het afwikkelen van deze lijsten leidt weer tot nawerk. Dat schatten we op dit moment in op een 7-tal nieuwe lijsten met circa 3.000 te beoordelen situaties. De verwachting is dat we op schema zijn om dit voor het einde van 2020 af te ronden. Daarnaast zijn we bezig om het proces met betrekking tot heffen verder te optimaliseren. Hier komt een aparte projectgroep voor. De bedoeling is dat we steeds meer geautomatiseerd gaan verwerken en minder handwerk (controle lijsten) in de toekomst nodig zijn.

Invordering

Dwanginvordering

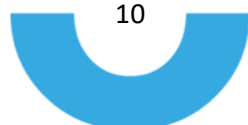
Prognose afloop:

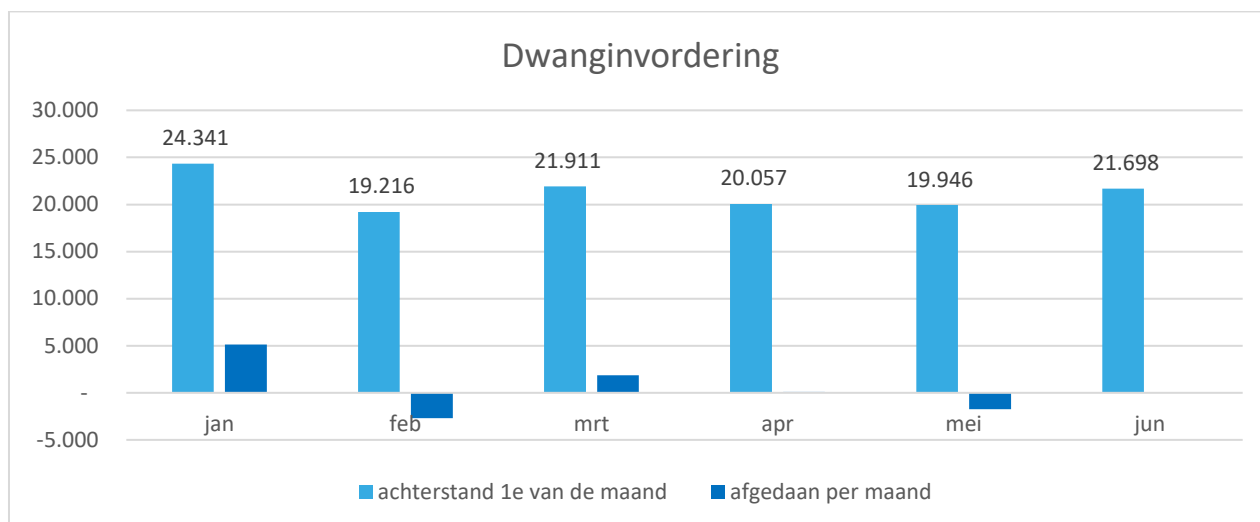
Gereed:

Status:

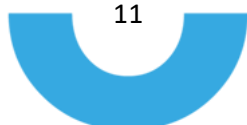
3000 per maand

01-11-2020





Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat nog moet worden voorzien van een beslagvoorstel is nu 21.698. Als gevolg van het stoppen van de dwanginvordering halverwege maart 2020 loopt nu het aantal nog af te wikkelen dossiers weer langzaam op. Vanaf halverwege augustus 2020 gaan we de dwanginvordering weer opstarten. Wij komen zo snel mogelijk met een aangepaste planning voor het wegwerken van de achterstanden en een voorstel voor het inzetten van de bestemmingsreserve.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



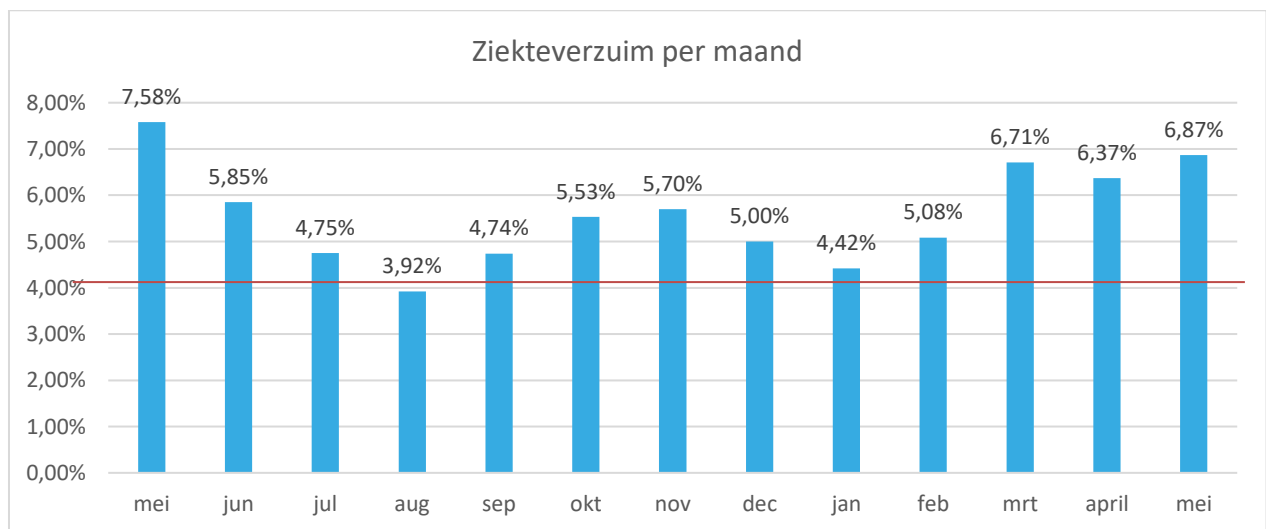
Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar binnen de kaders van de begroting te blijven. De effecten van de coronacrisis voor de exploitatie van het Noordelijk Belastingkantoor zijn wel onzeker. Op de volgende terreinen kan dit invloed hebben:

- Externe inhuur dwanginvordering. Doordat de dwanginvordering is stilgelegd schuiven de werkzaamheden door naar het najaar en moet een inhaalslag worden gemaakt.
- Geen reiskosten, maar extra thuiswerkvergoeding.
- Kosten aanpassing huisvesting.

Met de huidige inzichten verwachten we deze effecten binnen de begroting te kunnen opvangen. Ten aanzien van de dwanginvordering kan het zijn dat we genoodzaakt zijn een deel van de werkzaamheden door te schuiven naar volgend jaar. In het najaar kunnen we daar meer over zeggen.

Ziekteverzuim

Status



Het ziekteverzuim is in mei 2020 aan de hoge kant met 6,87%. Dit wordt veroorzaakt door een 6-tal langdurige zieken. Het korte verzuim is slechts 0,4% de afgelopen maand. De medewerkers met een langdurig verzuim worden intensief begeleid en starten in juni 2020 met re-integratie. We verwachten daarom voor de komende periode een daling van het verzuimpercentage. De helft van het aantal langdurig zieken heeft langer moeten wachten op een operatie in verband met corona.

