



Jaarrekening

Noordelijk Belastingkantoor

2019

Status	: Definitief
Versie	: 1.1
Datum	: Groningen, maart 2020





Inhoudsopgave

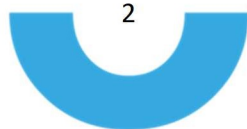
Voorwoord

- 1 **Inleiding**
 - 1.1 Algemeen
 - 1.2 Indeling van de jaarstukken
 - 1.3 Verslaggevingseisen

- 2 **Jaarverslag**
 - 2.1 Programmaverantwoording
 - 2.1.1 Programma
 - 2.2 Paragrafen
 - 2.2.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing
 - 2.2.2 Onderhoud kapitaal goederen
 - 2.2.3 Financiering
 - 2.2.4 Bedrijfsvoering

- 3 **Jaarrekening**
 - 3.1 Balans per 31-12-2019
 - 3.2 Overzicht van baten en lasten
 - 3.3 Toelichtingen
 - 3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling
 - 3.3.2 Toelichting balans
 - 3.3.3 Toelichting overzicht van baten en lasten
 - 3.3.4 Schatkistbankieren

Bijlage 1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant





Voorwoord

Voor u liggen de jaarstukken 2019 van het Noordelijk Belastingkantoor. Het Noordelijk Belastingkantoor is in juli 2017 opgericht door de gemeente Groningen en de drie noordelijke waterschappen Hunze en Aa's, Noorderzijlvest en Wetterskip Fryslân. De jaarstukken bestaan uit een jaarverslag en jaarrekening. In het jaarverslag wordt de programmaverantwoording toegelicht. In de jaarrekening wordt de balans en de staat van de baten en lasten gepresenteerd en toegelicht.

Halverwege het jaar 2019 ben ik, Hans Julsing, begonnen als directeur van het Noordelijk Belastingkantoor. Ik ben aangenomen met een duidelijke taak. Van het Noordelijk Belastingkantoor een succesvol belastingkantoor maken. In 2019 heb ik daar een start mee gemaakt.

2019

De jaarrekening van 2019 laat een positief resultaat zien van € 865.466 ten opzichte van de gewijzigde begroting. Door het bestuur is besloten om een bestemmingsreserve van € 490.000 te vormen ten laste van dit resultaat. Een deel van de geplande werkzaamheden heeft namelijk niet plaatsgevonden in 2019 en daarom wordt dit doorgeschoven naar 2020 samen met het budget.

In 2019 zijn ook twee rapporten verschenen en een Second Opinion op de rapporten. Hierin zijn 41 punten naar voren gekomen, waar wij als Noordelijk Belastingkantoor hard mee aan de slag gaan. Deze punten hebben geresulteerd in een viertal programma's die ervoor moeten zorgen dat wij een succesvol belastingkantoor worden.

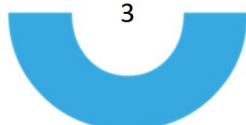
2020 en verder

In 2019 zijn wij gestart met een viertal programma's:

- Dienstverlening
- Datagestuurd werken
- Strategische Personeelsplanning
- Medewerkers Innovatieteam

Deze programma's moeten ervoor zorgen dat het belastingkantoor klaar is voor de toekomst. Ik kijk met veel vertrouwen naar de toekomst. Ik ben ook trots op onze medewerkers met wat wij inmiddels met elkaar bereikt hebben. Ook de betrokkenheid en het vertrouwen van het bestuur waarderen wij. In 2020 merkt vooral de klant dat onze dienstverlening beter wordt en daar doen wij het uiteindelijk voor!

Hans Julsing, directeur Noordelijk Belastingkantoor





1 Inleiding

1.1 Algemeen

Het Noordelijk Belastingkantoor is in juli 2017 opgericht door de gemeente Groningen en de drie noordelijke waterschappen Hunze en Aa's, Noorderzijlvest en Wetterskip Fryslân. Met ingang van 1 januari 2018 verzorgt het Noordelijk Belastingkantoor voor deze organisaties de belastingheffing en -inning. Als rechtsvorm is gekozen voor een bedrijfsvoeringsorganisatie op grond van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen.

Het doel, ambitie, missie en visie van het Noordelijk Belastingkantoor zijn als volgt geformuleerd:

Efficiency door samenwerking

Het doel dat ten grondslag ligt aan het Noordelijk Belastingkantoor is het behalen van meer efficiency door middel van samenwerking. Een van de manieren om dat doel te verwezenlijken is het verder uitbreiden van de samenwerking met andere overheden in de toekomst. Hiervoor zullen potentiële toetreders (gemeenten) interesse moeten tonen in het Noordelijk Belastingkantoor. Dit betekent dat het een deskundige, betrouwbare en flexibele organisatie moet zijn, die haar werk verricht tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kosten.

De ambitie is daarmee dat het Noordelijk Belastingkantoor hét lokale belastingkantoor van het Noorden wordt. Om die organisatie te kunnen worden, is het nodig dat we investeren in de mensen die de organisatie vormen. Door het creëren van een kenniscentrum, ondersteuning van een goede automatisering en goed werkgeverschap scheppen we de voorwaarden om de taak met de juiste mensen en bijbehorende cultuur uit te oefenen. Klantgerichtheid, flexibiliteit en wendbaarheid staan daarbij in de cultuur voorop.

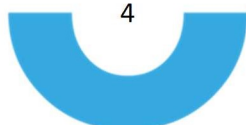
Missie

Het Noordelijk Belastingkantoor is hét kantoor in Noord-Nederland voor heffing, inning en WOZ-waardering van lokale belastingen. Dankzij de bundeling van kennis in deze samenwerking kunnen we lokale overheden vernieuwend en efficiënt ondersteunen in hun belastinguitdagingen, nu en in de toekomst.

Onze organisatie is klantgericht en wendbaar, gaat respectvol om met haar klanten en staat voor kwaliteit. Wij doen ons werk tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten. Zo ondersteunen we onze groeiende groep opdrachtgevers bij het realiseren van hun publiek-maatschappelijke doelstellingen.

Visie

Vernieuwend en efficiënt klantgericht samenwerken.





1.2 Indeling van de jaarstukken

De jaarstukken zijn ingedeeld volgens het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) en bestaan uit een jaarverslag en een jaarrekening. In het jaarverslag zijn de programmaverantwoording en de paragrafen opgenomen. In de jaarrekening worden de balans en de staat van baten en lasten gepresenteerd en toegelicht.

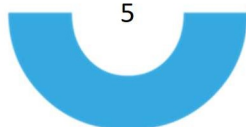
1.3 Verslaggevingseisen

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft een eigen rechtspersoonlijkheid in de vorm van een Gemeenschappelijke Regeling (GR). Het betreft een GR tussen waterschappen en gemeenten. Een GR waarin een gemeente deelneemt dient te voldoen aan het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV). Daarnaast dient de GR te voldoen aan de van toepassing zijnde voorschriften Waterschapswet.

De accountant moet, naast het geven van een oordeel van getrouwheid, baten, lasten en balansmutaties, ook op rechtmatigheid toetsen. De uitkomst ervan leidt ook tot een oordeel over de rechtmatigheid in de controleverklaring. Dit betekent dat wij moeten voldoen aan de rechtmatigheidseisen. Om dit te kunnen realiseren werken we onder andere met een intern controleplan. Het bestuur heeft het controleprotocol inclusief normenkader vastgesteld voor de rechtmatigheidscontrole

Volgens het gewijzigde BBV is het Noordelijk Belastingkantoor verplicht een aantal vastgestelde kengetallen op te nemen. Gezien de wijze waarop wij worden gefinancierd, door de deelnemende waterschappen en gemeenten, zijn deze kengetallen niet toe te passen op onze situatie. Daarom hebben we deze achterwege gelaten.

Interne controle is een belangrijk middel om de naleving van interne werkprocessen vast te stellen. Ons intern controleplan heeft als doel de samenhang van de interne controle op getrouwheid en rechtmatigheid te beschrijven en aan te geven welke processen en controles we hiervoor uitvoeren. Het intern controleplan actualiseren we jaarlijks.





2 Jaarverslag

2.1 Programmaverantwoording

2.1.1. Programma

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft één programma voor onze deelnemer en klanten, het heffen, innen van belastingen en de waardering van roerende- en onroerende zaken. Onze doelstelling is op een juiste, tijdige en volledige wijze waarderen en heffen en innen van de belastingen.

In de begroting van 2019 zijn nog geen beleidsindicatoren vastgesteld, maar is wel de doelstelling van het programma beschreven. Het maatschappelijke effect is een goede dienstverlening aan onze belastingbetalers tegen zo laag mogelijke kosten.

In de bestuursvergadering van november 2019 heeft het bestuur een gewijzigde begroting vastgesteld. De jaarrekening van 2019 laat een positief resultaat zien van € 865.466 ten opzichte van de gewijzigde begroting. In de bestuursvergadering van 24 februari 2020 is besloten een bestemmingsreserve van € 490.000 te vormen ten laste van dit resultaat. Het te verdelen resultaat onder de deelnemers bedraagt € 375.466 ten opzichte van de gewijzigde begroting.

Wij hebben in 2019 gezorgd voor:

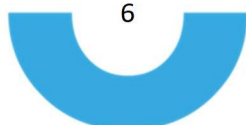
- Waardering van roerende en onroerende zaken
- Actuele bestanden en basisgegevens
- Oplegging van de aanslagen
- Verwerking van bezwaren, beroepen en verzoeken
- Invordering
- Communicatie met de belastingbetalers en bestuurders

De bedrijfsvoering is gericht op een goede product- en proceskwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten. Het primaire proces kan daarbij worden onderverdeeld in de volgende activiteiten:

1. Gegevensbeheer/Heffen
2. Waardebepaling
3. Invordering
4. Klantcontactcentrum (KCC)

Gegevensbeheer/Heffen

Het team Gegevensbeheer/Heffen is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van belastingbestanden en voor tijdige verzending van belastingaanslagen. Centraal hierbij staan innoveren en anticiperen. Dit door zoveel mogelijk gebruik te maken van basisregistraties, locatiebezoeken en gegevens van de deelnemers. Dit team is het organisatieonderdeel dat zich richt op het verwerken van deze gegevens om te komen tot de juiste aanslag gemeentelijke en/of waterschapbelastingen. Primaire verantwoordelijkheid is de kwaliteit van de gegevens en de daaruit voortvloeiende (gecombineerde) belastingaanslagen voor zowel de waterschappen als de gemeentelijke deelnemers.





De volgende werkzaamheden zijn in 2019 uitgevoerd:

- Gegevensbeheer, onder andere de basisregistraties
- Bepalen juiste belastingplicht
- Opleggen belastingaanslagen
- Verminderen van aanslagen
- Afhandelen bezwaarschriften
- Bestandsverwerking van de gemeentelijke herindelingen voor de gemeenten Groningen, Hogeland, Westerkwartier en Noardeast-Fryslân.

Waardebepaling

Het team Waardebepaling is verantwoordelijk voor het inventariseren, muteren en waarderen van alle WOZ-objecten (woningen, courante niet-woningen en incurante niet-woningen) voor de gemeentelijke deelnemers binnen het Noordelijk Belastingkantoor. Om hiertoe te komen maken de medewerkers onder meer gebruik van de gegevens binnen het referentiemodel Stelsel van basisregistraties. Deze gegevens worden door het team aangevuld met procesgegevens zoals marktanalyse en secundaire objectkenmerken voor de kwaliteit en de onderbouwing van taxaties conform de Wet WOZ.

Het voeren van de WOZ-administratie en de herwaardering WOZ is de kerntaak van het team Waardebepaling. Ook handelt het team de bezwaren en beroepen tegen de vastgestelde WOZ-waarde af. Daarnaast is het team aanspreekpunt voor externe organisaties die (controleerende) belangen hebben bij de uitvoering van de wet WOZ. Dit gaat onder andere om de Waarderingskamer en de Rijksbelastingdienst.

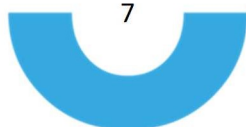
De volgende werkzaamheden zijn in 2019 uitgevoerd:

- Verwerken BAG-extracten en bouwvergunningen ten behoeve van WOZ-administratie
- Verwerken en analyseren vraag- en verkoopcijfers ten behoeve van herwaardering
- Afhandeling bezwaren en beroepen tegen vastgestelde WOZ-waarden en maken van een bezwaar/ beroepen-analyse
- Herwaardering (on)roerende zaken in de gemeenten Groningen, Delfzijl, Appingedam en Loppersum
- Vullen van de zelfevaluatie en de beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer
- Uitvoeren en verwerken van het project "Voormeldingen"
- Uitvoeren van project "Van m3 Naar m2" voor de voormalige gemeenten Ten Boer en Haren

Invordering

Het team Invordering is verantwoordelijk voor het innen van de waterschaps- en gemeentelijke belastingen. Daarnaast ook voor het verwerken van betalingen, automatische incasso's, financiële mutaties en verrekeningen. Ook verzorgt, coördineert en rapporteert dit team de taken rondom dwanginvordering. Ook is het verantwoordelijk voor de verwerking van de kwijtscheldingverzoeken voor de deelnemers en de gemeenten waarmee dienstverleningsovereenkomsten zijn afgesloten.

In 2019 zijn stappen gemaakt in het verder automatiseren en digitaliseren van werkprocessen. Dit heeft geleid tot afname van externe inhuur en voor sommige processen een snellere





doorlooptijd van dossiers. Achterstanden in deelprocessen zijn ingelopen. We zijn meer in control gekomen en werken gestaag aan het wegwerken van achterstanden als gevolg van de fusie. De uitdaging is nu het laatste deel van het invorderingsproces. De beslagfase moet nog volledig met de hand.

De volgende werkzaamheden zijn hiervoor in 2019 uitgevoerd:

- Bijhouden van de debiteurenadministratie
- Behandeling van kwijtschelding
- Verzenden van herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen
- Treffen van overige invorderingsmaatregelen
- Beoordelen van oninbaarheid

KCC

De activiteiten binnen het team KCC hebben betrekking op klantcontacten.

In 2019 zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Beantwoorden telefonische vragen
- Afhandeling vragen digitale balie
- Beantwoorden ontvangen vragen via de eGouw
- Verwerken contactformulieren
- Afhandeling van bezwaarschriften
- Verwerken automatische incasso verzoeken
- Verwerken verzoeken om betalingsregelingen

2.2 Paragrafen

2.2.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

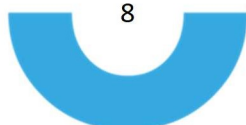
Het Noordelijk Belastingkantoor heeft zelf geen tot zeer beperkte middelen om niet-begrote kosten te kunnen dekken. De mogelijke risico's zijn in relatie tot de omstandigheden, waarbinnen de bedrijfsvoering plaatsvindt, ook van geringe omvang. Om die reden heeft het Noordelijk Belastingkantoor geen eigen weerstandsvermogen.

De kosten worden gefinancierd door middel van voorschotten van de deelnemers. De werkelijke kosten worden na afloop van het boekjaar bij de deelnemers in rekening gebracht.

Per 31 december 2019 is een bestemmingsreserve gevormd van € 490.000. Een deel van de in 2019 geplande werkzaamheden voor invordering hebben niet plaatsgevonden, omdat de benodigde software nog niet beschikbaar was. Hierdoor is een deel van het budget voor externe inhuur niet ingezet en schuiven de werkzaamheden en kosten door naar 2020. Het bestuur heeft in de vergadering van 24 februari 2020 besloten hiervoor een bestemmingsreserve te vormen.

Belangrijke gebeurtenis na balansdatum

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling van de jaarrekening 2019 zijn gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling van de gemeenschappelijke regeling. Echter in de regio Wuhan in China startte in december 2019 een uitbraak van het COVID-19 virus. Medio februari 2020 is dit virus in heel Europa (waaronder ook Nederland) doorgedrongen. Om





het virus zo goed mogelijk te bestrijden heeft het Kabinet maatregelen getroffen, waaronder het verbieden van bijeenkomsten van (grote) groepen mensen, diverse reisverboden en de sluiting van eet- en drinkgelegenheden en sport- en fitnessclubs, scholen en kinderdagverblijven tot in ieder geval 6 april 2020. Vergaande maatregelen zijn op dit moment niet uitgesloten. Dit heeft een aanzienlijke impact op de economie en werkgelegenheid in zowel binnenland als het buitenland. De uiteindelijke gevolgen hiervan zijn op dit moment nog niet te overzien.

Ook voor onze gemeenschappelijke regeling heeft de uitbraak van het COVID-19 virus, op het moment van het opmaken van de jaarrekening, directe organisatorische gevolgen c.q. onzekerheden. Deze organisatorische gevolgen c.q. onzekerheden bestaan uit:

- a. Alle medewerkers werken zoveel als mogelijk vanuit huis en zijn voor onderlinge afstemming aangewezen op telefonie of digitale oplossingen.
- b. Voor de invordering en aanslagoplegging zijn we aan het onderzoeken welke maatregelen we moeten nemen om belastingplichtigen die in financiële moeilijkheden zijn gekomen tegemoet te komen. Dit heeft impact op onze werkzaamheden die we op dit moment nog niet volledig kunnen overzien.

Naast de bovenstaande organisatorische gevolgen heeft dit direct dan wel indirect ook financiële gevolgen c.q. onzekerheden voor onze gemeenschappelijke regeling. Voor het boekjaar 2019 zijn er geen directe gevolgen van toepassing. Echter vanaf het boekjaar 2020 kunnen de volgende financiële gevolgen van toepassing zijn voor onze gemeenschappelijke regeling, voor zover wij kunnen overzien op het moment van het opmaken van de jaarrekening:

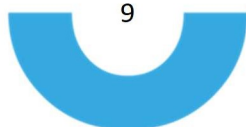
- a. Het uitstellen van de dwanginvorderingen gaat een negatief effect hebben op de opbrengst vervolgingskosten.
- b. Op dit moment zijn de effecten op de overige budgetten nog niet te overzien.

De uitbraak van het COVID-19 virus heeft geen (significante) invloed op de cijfers over het boekjaar 2019. De directie heeft passende maatregelen genomen c.q. zorgt ervoor dat passende maatregelen worden genomen om de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten te waarborgen. De directie van de gemeenschappelijke regeling acht een duurzame voortzetting van de bedrijfsactiviteiten derhalve niet onmogelijk. De jaarrekening is dan ook opgemaakt uitgaande van de veronderstelling van continuïteit van de gemeenschappelijke regeling.

2.2.2 Onderhoud kapitaal goederen

De kapitaalgoederen van het Noordelijk Belastingkantoor bestaan uit inventaris, kantoormeubilair en ICT-toepassingen. Het bestuur heeft hiervoor een krediet ter beschikking gesteld van € 2.100.000. De investeringen blijven binnen het ter beschikking gestelde krediet. Op de activa, welke volledig in gebruik zijn genomen, wordt per 1 januari van het eerstvolgende jaar gestart met afschrijvingen.

We beschikken vooralsnog niet over egalisatie-reserves voor vervangingen. Kleine aanschaffingen (tot € 10.000) vinden binnen de begroting plaats. Grote investeringen vragen om een krediet waarvoor een voorstel wordt voorgelegd aan het bestuur.





2.2.3 Financiering

De exploitatiekosten van het Noordelijk Belastingkantoor worden voorgefinancierd door de deelnemers. De bijdrage wordt bepaald aan de hand van een van te voren vastgelegde verdeelsleutel. De totale bijdrage over 2019, na het vormen van de bestemmingsreserve, bedraagt € 15.231.534 en is als volgt verdeeld over de deelnemers:

Gemeente Groningen	€ 6.598.146
Wetterskip Fryslân	€ 4.092.278
Waterschap Noorderzijlvest	€ 2.015.015
Waterschap Hunze en Aa's	€ 2.526.095
	€ 15.231.534

Op basis van de gewijzigde begroting is aan de deelnemers een voorschot in rekening gebracht. Bij de vaststelling van de jaarrekening wordt de definitieve bijdrage per deelnemer vastgesteld. Daarna vindt zo spoedig mogelijk de afrekening plaats.

Schatkistbankieren

Met ingang van 1-1-2014 is het schatkistbankieren ingevoerd. Voor het Noordelijk Belastingkantoor is een drempelbedrag van € 250.000 van toepassing. Dit drempelbedrag geldt voor de belastingopbrengsten van de deelnemers op rekening van het Noordelijk Belastingkantoor en voor de financiële middelen voor onze eigen exploitatie.

Kasgeld

De tijdelijke overschotten in liquide middelen worden afgeroomd naar de schatkist. Wanneer zich een tijdelijk liquiditeitstekort voordoet, wordt een beroep gedaan op de kredietfaciliteit van de rekeningcourantrekening bij de ABN/AMRO van maximaal € 1.000.000.

Leningenportefeuille

Voor de investeringen had het Noordelijk Belastingkantoor twee leningen lopen bij de Nederlandse Waterschapsbank (NWB). In 2019 is één van deze leningen volledig afgelost.

De lening van Hefpunt is per 1-1-2018 overgenomen voor de stand op dat moment van € 400.000. Deze lening heeft een rentepercentage van 0,67% en er wordt € 200.000 per jaar op afgelost. In 2019 is deze lening volledig afgelost.

Daarnaast is op 20 september 2017 een nieuwe lening afgesloten van € 1.700.000 met een rente van 0,18% en een jaarlijkse aflossing van € 340.000.

Liquiditeitenplanning

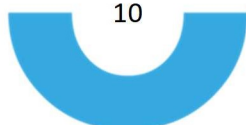
Voor 2019 is een globale liquiditeitenplanning opgesteld. De bevoorschotting door de deelnemers is afgestemd op deze planning.

Renterisico's

Vanwege de beperkte financieringsbehoeften is het renterisico gering.

Financieringsrisico's

De deelnemers zijn eindverantwoordelijk voor de exploitatiekosten van het Noordelijk





Belastingkantoor. Zij hebben zich dan ook verplicht de tekorten in zijn geheel gezamenlijk te dragen. Voor het Noordelijk Belastingkantoor zijn daarom geen financieringsrisico's.

Kasgeldlimiet

De kasgeldlimiet is vastgesteld op 8,5% van de omvang van onze begroting. De investeringsprojecten zijn gefinancierd met een langlopende lening. Omdat wij door de voorfinanciering vanuit de deelnemers geen vlottende schuld hebben, is overschrijding van de kasgeldlimiet niet aan de orde.

2.2.4 Bedrijfsvoering

HRM

Om een flexibele organisatie te kunnen worden en het belastingkantoor van Noord-Nederland te zijn voor heffing, inning en uitvoering van de wet WOZ en lokale belastingen is het nodig dat we investeren in de mensen. Het fundament voor een goedlopende organisatie is het menselijk kapitaal. HR-instrumenten worden ingezet om dit menselijk kapitaal zo efficiënt mogelijk in te zetten en een aantrekkelijke werkgever te zijn.

Visie in competenties

Om de visie en de daaraan gekoppelde doelen te bereiken, is het noodzakelijk om te sturen op competenties en resultaten. Deze competenties en resultaten spelen op organisatie-, team- en medewerkersniveau en hebben een wisselwerking op elkaar. In 2019 zijn we begonnen met de talentenanalyse. Welke competenties zijn aanwezig en welke zijn nodig voor ontwikkeling? Zit de juiste persoon op de juiste plek?

HR Beleid

In 2019 hebben we een inhaalslag gemaakt in het vaststellen van beleid, regels en procedures. Zo is er beleid vastgesteld voor huisregels, incidenteel belonen, stage, gedragscode, vertrouwenspersoon, verzuim, integriteit en melden van misstanden. Ook is de Eed en Belofte afgenomen onder alle medewerkers. Tenslotte hebben we een start gemaakt met het Sociaal Medisch Team (SMT).

WNRA

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft de uitvoering van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) zelf uitgevoerd. Ter voorbereiding daarvan hebben we een personeelshandboek opgesteld voor alle medewerkers. In december 2020 hebben alle medewerkers een arbeidsovereenkomst aangeboden gekregen.

Strategische personeelsplanning

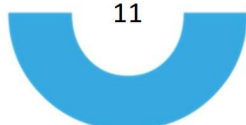
In 2019 is een start gemaakt met het maken van een Strategische personeelsplanning. In 2020 ronden we deze af. Met name de voortgaande ontwikkelingen in de automatisering maakt dat we op tijd moeten in spelen op de veranderingen.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind 2019 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Begin 2020 zijn daar de resultaten van bekend gemaakt en in 2020 vloeien daar acties uit voort.

Ziekte

We hebben veel aandacht geschonken aan het terugdringen van het ziekteverzuim. We voeren





frequent verzuim gesprekken en doen er alles aan om samen met de medewerkers het verzuim terug te dringen. De teammanagers en de HRM-adviseur voeren overleg in het Sociaal Medisch Team om verzuim de aandacht te geven die dat verdient. Dit resulteert in een verzuimpercentage van 5,99% ten opzichte van 7,88% vorig jaar.

Automatisering

In het jaar 2019 zijn de onderzoeken naar de ICT dienstverlening afgerond en is gestart met de implementatie van de verbetervoorstellen. De functionaliteit van de belastingapplicatie is verder gebracht conform bestek en dat wordt begin 2020 afgerond. De werkomgeving, zoals geleverd door ICT Groningen, is vervangen door een nieuwe versie. De nieuwe versie heeft gezorgd voor meer stabiliteit.

In de tweede helft van het jaar zijn de eerste SLA rapportages opgeleverd. Daarin is helder dat de dienstverlening in 2019 is achtergebleven bij de afspraken in de SLA. Gesprekken over verbeteringen vinden plaats. Ook is eind 2019 een start gemaakt met een onderzoek naar de dienstverlening van Gouw IT en ICT Groningen in relatie met mogelijke alternatieven. Dit wordt in het eerste kwartaal van 2020 afgerond.

In 2019 heeft het Noordelijk Belastingkantoor een enorme ontwikkeling doorgemaakt op het gebied van Business Intelligence (BI). Steeds meer data wordt in het datawarehouse ontsloten en bijna alle data is gevalideerd. Het jaar 2020 staat in het teken van doorontwikkeling en het creëren van selfservice BI.

In 2019 is een IT board ingericht. Hierbij wordt op managementniveau sturing gegeven aan de volledige ICT-portfolio. Dit is noodzakelijk om de schaarse resources zo optimaal mogelijk in te zetten en daarmee focus te leggen op organisatiebrede innovaties.

Communicatie

Website

In 2019 is de vormgeving website vernieuwd. De website voldoet nu meer aan de verwachtingen van onze bezoekers. De icoontjes zorgen voor meer duidelijkheid en de informatie voor particulieren is gescheiden van de informatie voor bedrijven. De komende maanden monitoren wij de statistieken en kijken wij naar nog meer verbeteringen.

Aanslagen 2020

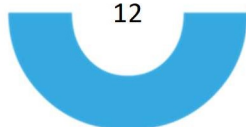
In 2020 starten wij met een nieuwe vormgeving van onze aanslagen. De afgelopen twee jaar hebben wij de feedback op onze aanslagen verzameld en onderzoek gedaan naar de aanslagen van belastingkantoren uit Nederland. In januari 2020 vallen de eerste nieuwe aanslagen op de deurmat.

Monitoring social media

Vanaf december 2019 beschikken wij over software om social media te monitoren. Hierdoor zien wij alle openbare online en social media berichten over het Noordelijk Belastingkantoor. Hierdoor kunnen wij beter inspelen en reageren op de behoeften van onze klanten.

Bestuur

Het bestuur en de achterban worden op de hoogte gehouden via een nieuwsbulletin. In het nieuwsbulletin staan korte artikelen over het Noordelijk Belastingkantoor.





Pers

Onze deelnemers houden wij op de hoogte over persvragen en berichtgeving in de media.

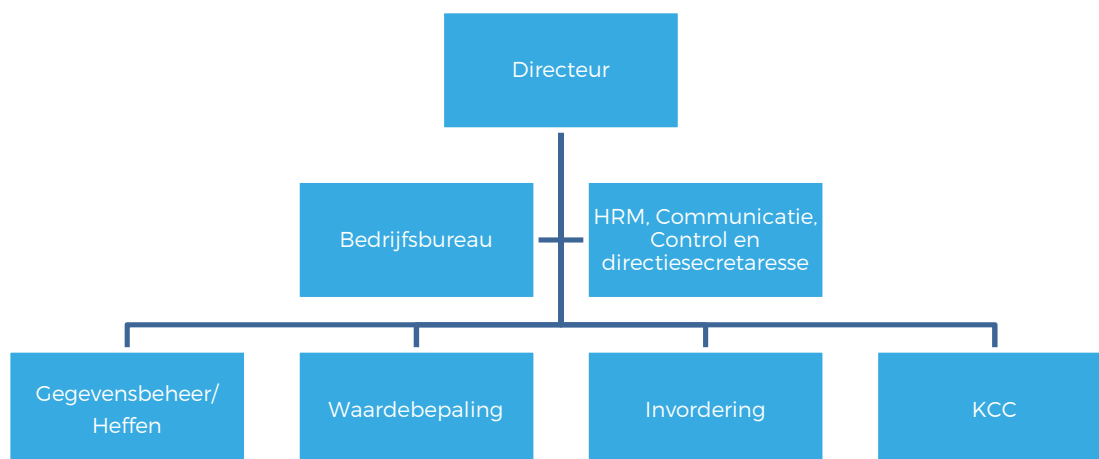
Social intranet

Het belangrijkste interne communicatiemiddel is ons social intranet en deze wordt uitgebreid met een innovatieplatform. Op dit platform kunnen medewerkers hun ideeën posten of reageren op ideeën van andere medewerkers. Zo wordt de haalbaarheid en potentie van een idee met elkaar besproken en ontstaan de beste ideeën met elkaar. Met het platform wordt de samenwerking tussen de teams verder gestimuleerd. Op het platform kunnen ook challenges worden uitgeschreven. Er wordt dan actief gezocht naar ideeën of oplossingen.

Organisatie

De organisatie bestaat uit zes teams, Waardebepaling, KCC, Heffen, Invordering, Directie/Staf en Bedrijfsbureau.

De aansturing vindt plaats door de directeur. De organisatiestructuur is gebaseerd op het in 2016 vastgestelde bedrijfsplan met daarbij de vastgestelde missie, visie en doelstellingen.



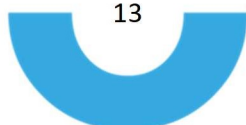
De vaste bezetting op 1-1-2019 bedroeg 115,54 fte, bij een formatie van 125,5 fte. De vaste bezetting op 31-12-2019 bedroeg 116,28fte.

Financieel beheer

De financiële administratie wordt gevoerd door de medewerkers van het Bedrijfsbureau. De financiële administratie betreft enerzijds de eigen exploitatierekening van het Noordelijk Belastingkantoor en anderzijds de verantwoording van de belastingopbrengst van de deelnemers.

Huisvesting

Voor de huisvesting huren we van de gemeente Groningen een deel van het pand aan de Trompsingel 29 in Groningen. Met de gemeente Groningen is een 10-jarig huurcontract afgesproken.





Inventarisatie relevante wet- en regelgeving

De inventarisatie van de relevante wet- en regelgeving is uitgewerkt in een normenkader. In het kader van de financiële rechtmatigheid werken we dit jaarlijks uit in een toetsingskader.

