



Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m aug 2020

Legenda

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

Inleiding

Binnen het Noordelijk Belastingkantoor zijn we 'in control'. 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. De telefonische bereikbaarheid en het servicelevel zijn sterk verbeterd. Ook het aantal terugbelverzoeken en klachten is gedaald.

Corona

Dwanginvordering

Door de genomen maatregelen van het bestuur heeft de dwanginvordering tot halverwege augustus 2020 stilgelegd. Door het stilleggen van de dwanginvordering zijn de openstaande posten en de achterstanden in de dwanginvordering hoger. Er is een aangepaste planning gemaakt voor het wegwerken van deze achterstanden. Met de uitvoering is in augustus 2020 een start gemaakt. Gezien de omvang heeft dit deels ook effecten voor 2021.

Thuiswerken

Onze medewerkers werken grotendeels thuis. Voorlopig blijven wij thuiswerken tot de RIVM anders besluit. De productie bij het thuiswerken blijft op peil. Wij werken aan een scenario waarbij we minimaal 50% blijven thuiswerken als wij weer terugkeren naar kantoor.

Robotisering

In samenwerking met een ander belastingkantoor verrichtten we verkenningen op het gebied van robotisering (ver doorgevoerde automatisering) voor verschillende onderdelen van ons proces.



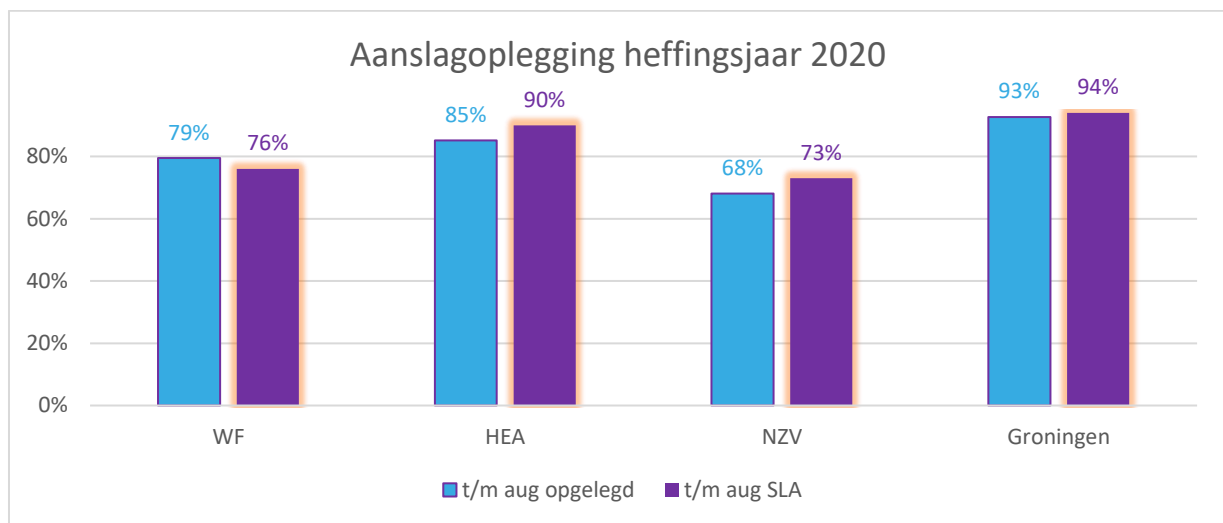


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 

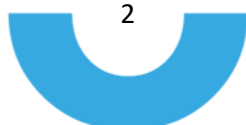


In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2020 af tegen de geplande aanslagoplegging t/m augustus 2020. De planning is gebaseerd op het realiseren van de SLA op 31 december 2020. De maandelijkse planning is indicatief en daardoor kunnen afwijkingen zijn ten opzichte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

Wij liggen op schema. Ondanks de genomen maatregelen van het bestuur om in maart 2020 en deels april 2020 geen aanslagen te versturen.

De aanslagoplegging voor de waterschappen is gemiddeld genomen 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.

Voor de komende jaren is het doel om de aanslagoplegging voor alle deelnemers stapsgewijs zo veel mogelijk te concentreren in het eerste half jaar. Voor 2021 is het doel om de bulk van de aanslagen tot en met augustus op te leggen. Dit jaar loopt dat door tot oktober. De nieuwe planning voor 2021 wordt in november 2020 aan het bestuur voorgelegd.



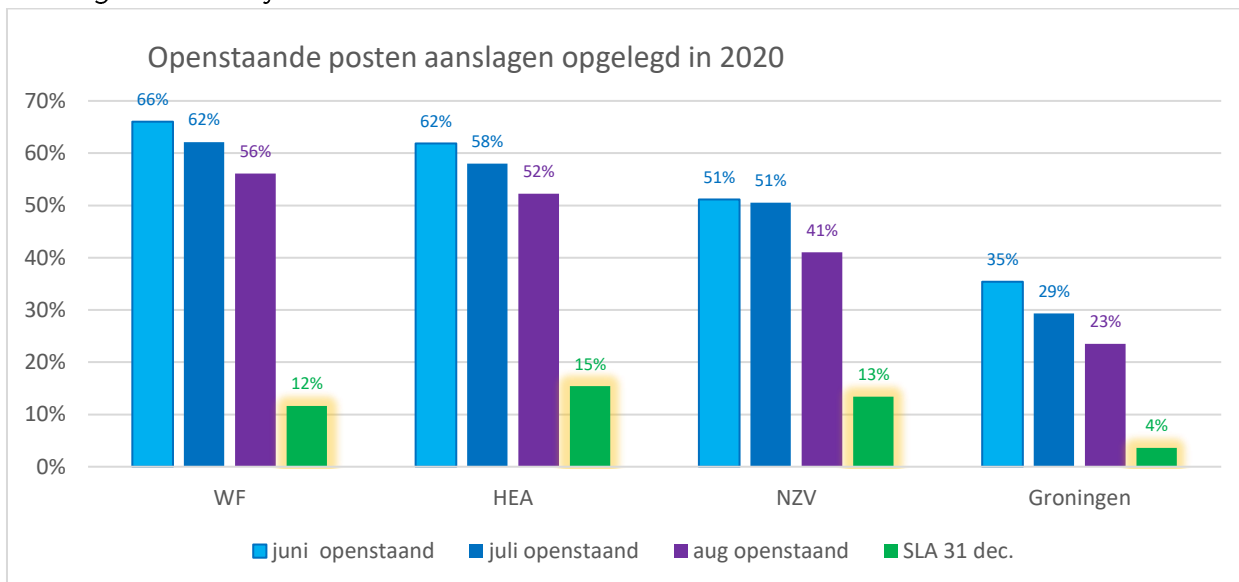


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:

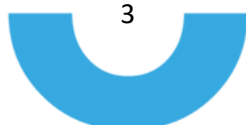
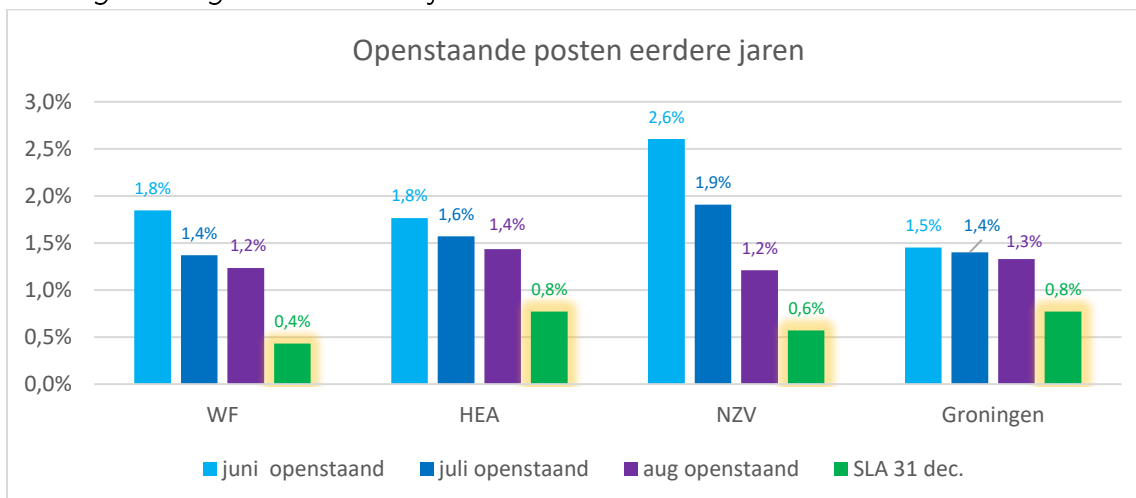
Aanslagen kalenderjaar 2020



De opgelegde aanslagen van 2020 staan voor een deel nog open. Bij de invordering gaat ongeveer 60% via een automatische incasso in tien termijnen.

De maatregelen die het bestuur heeft genomen als gevolg van het coronavirus hebben gevolgen voor de (dwang)invordering en voor het realiseren van doelstellingen uit de SLA voor de openstaande posten. De dwanginvordering heeft tot half augustus 2020 stilgelegen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren





De achterstanden in de dwanginvordering voor 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het wegwerken van deze achterstanden heeft als gevolg van het coronavirus stilgelegen, maar is ondertussen weer opgepakt. Hiervoor is een nieuwe planning gemaakt die doorloopt in 2021.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: 

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

De herwaardering 2021 (peildatum 1 januari 2020) is gestart en op schema. Het coronavirus heeft op dit proces ook effecten, omdat de taxateurs geen in pandige inventarisaties kunnen uitvoeren. Hierover heeft afstemming met de Waarderingskamer plaatsgevonden.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

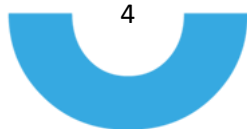
Voortgang: 

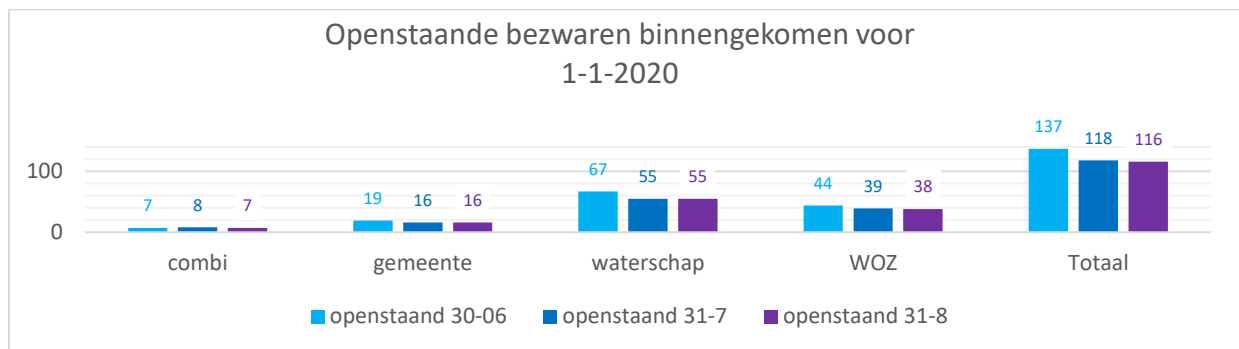
We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2020 en na 1 januari 2020.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2020

Per 31-8 staan 116 bezwaren open uit voorgaande jaren. Alle bezwaren zijn in beeld. Er is controle op de werkvoorraad en op alle openstaande bezwaren is een actie uitgezet. Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen.

De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure.





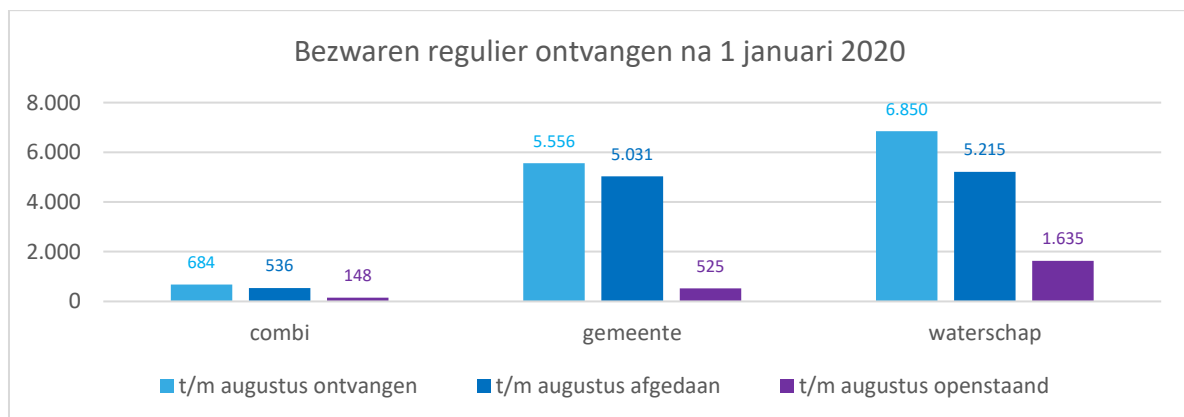
Bezwaren ontvangen na 1-1-2020

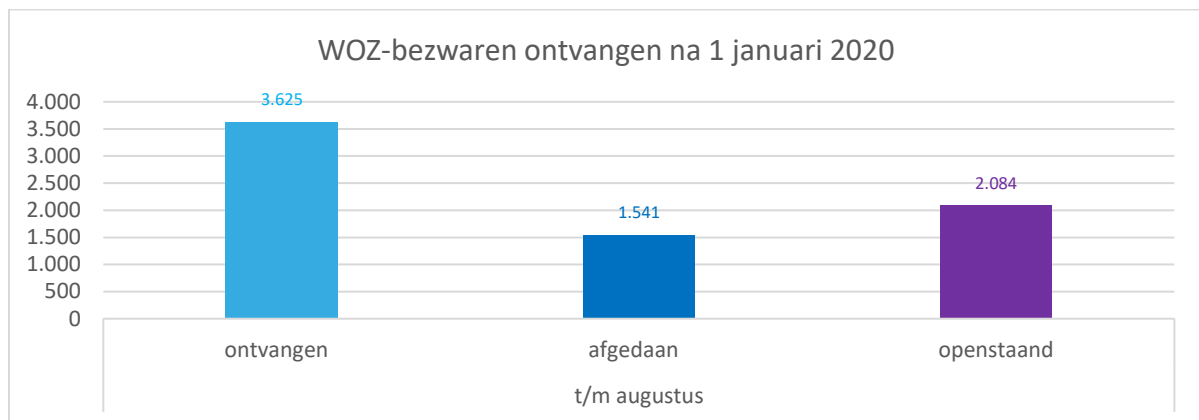
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2020 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffings- en WOZ-bezwaren is onder controle.

WOZ-bezwaren

Er is een toename van het aantal WOZ-bezwaren ten opzichte van vorig jaar. Dit komt door de nadeelcompensatieregeling voor aardbevingschade. In plaats van een verlaging van de WOZ-waarde willen 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. De kosten worden doorbelast aan de DAL-gemeenten. De afhandeltermijn voor de WOZ-bezwaren loopt tot het einde van het jaar.

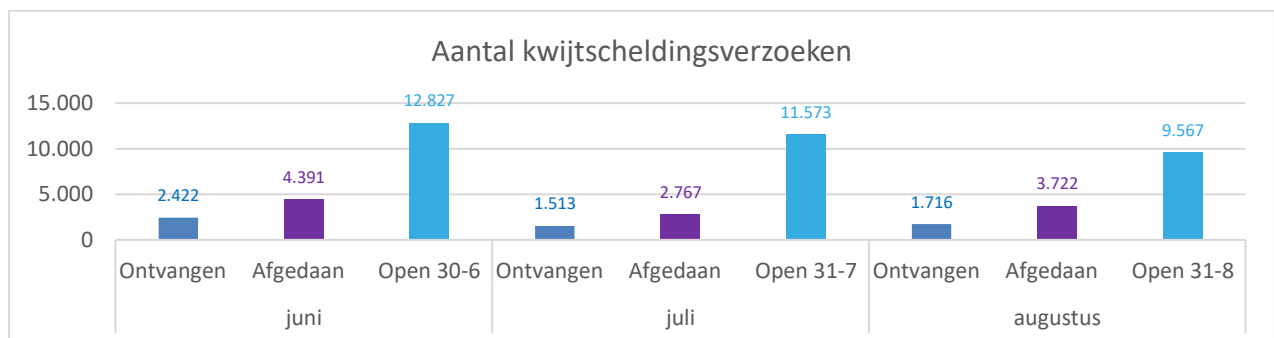




Kwijtschelding

Norm: Minimaal aantal kwijtscheldingsverzoeken en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

Aanpassingen proces en gevolgen

Het aanvraagformulier voor het aanvragen van kwijtschelding is dit jaar een stuk eenvoudiger geworden. We ontvangen daardoor nu eerder dan voorheen aanvragen voor kwijtschelding na de aanslagoplegging.

De verzoeken waarbij het Inlichtingenbureau geen belemmering constateert worden direct toegewezen. In 2019 moesten wij deze zelf nog beoordelen. Hierdoor krijgen mensen die recht hebben op kwijtschelding eerder een positief bericht op hun aanvraag. Dit kan een reden zijn voor de verhoging in het aantal toegekende aanvragen in het eerste half jaar.

Na geconstateerde belemmeringen op de aanvraag verzoeken wij altijd om aanvullende informatie. Aanvragers krijgen hiervoor ruim de gelegenheid. Hierdoor is de doorlooptijd van langer. Het percentage toewijzingen voor deze groep lager. Enerzijds omdat een reactie uitblijft en anderzijds omdat aanvullende informatie niet voldoende is voor alsnog een toewijzing. Over het totaal genomen verwachten we niet dat het aantal toe- en afwijzingen procentueel afwijkt van voorgaande jaren.

Het aantal kwijtscheldingsverzoeken wordt zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn.



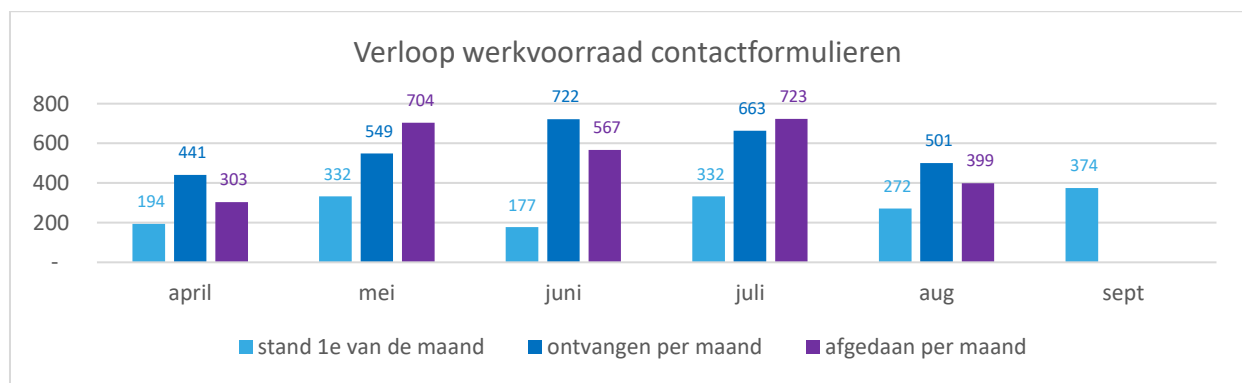


Effecten coronavirus

De effecten van het coronavirus op het aantal kwijtscheldingsverzoeken zijn lastig in te schatten. Ook omdat andere factoren een rol spelen bij het aanvragen van een kwijtschelding. Per saldo is een stijging van de verleende kwijtschelding zichtbaar, maar het is nog niet duidelijk welk deel van deze stijging aan de coronacrisis is toe te wijzen. We volgen dit nauwlettend en rapporteren hierop regelmatig.

Contactformulieren

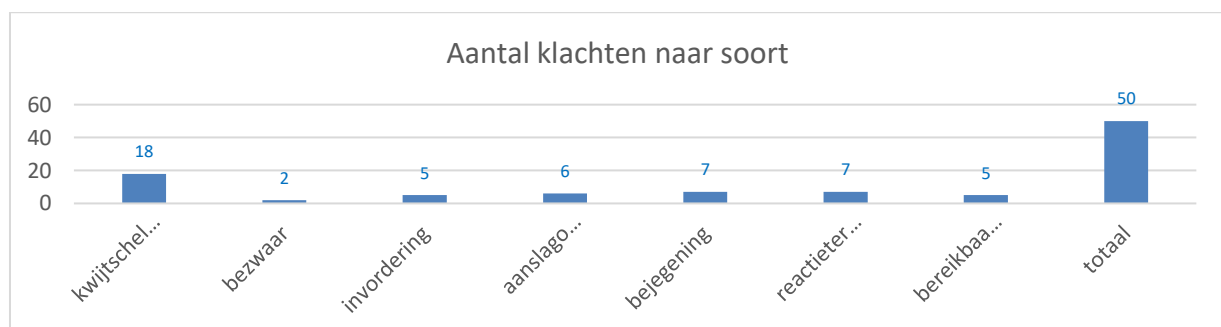
Norm: Afhandeling binnen de termijn.
Status: 



Het proces rond de contactformulieren is onder controle. Het callcenter van de DAL-gemeenten gebruikt het contactformulier om vragen door te zetten, omdat ze alleen een raadpleegfunctie hebben. Daarnaast moeten bedrijven gebruik maken van ons contactformulier, omdat de beveiligde identificatie-methode nog niet geïmplementeerd is. Eind 2020 willen we dat bedrijven kunnen inloggen met E-herkenning.

Klachten

Tot en met augustus 2020 zijn 50 klachten binnengekomen, dat zijn twee meer dan vorige maand. Van vorig jaar hebben wij geen cijfers per maand, maar het eerste half jaar waren al 95 klachten binnengekomen. De klachten zijn op tijd afgehandeld en naar tevredenheid opgelost. De klachten zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:



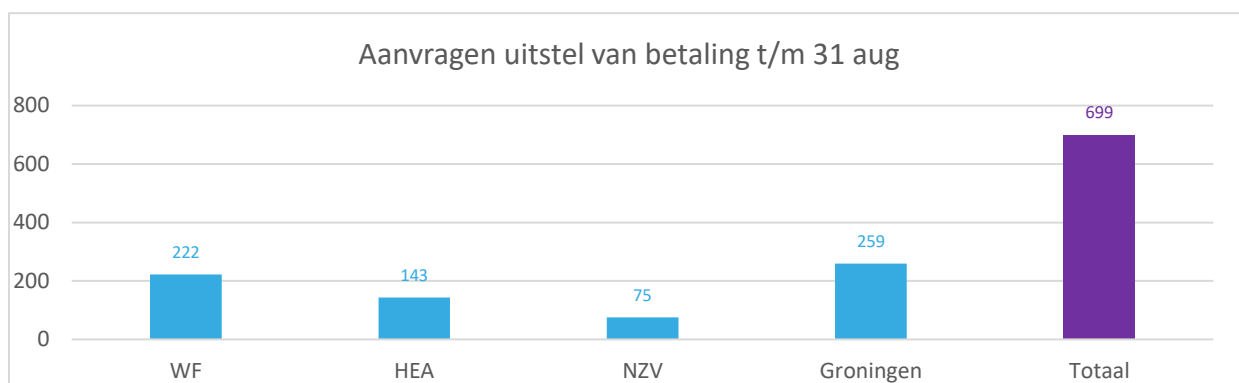
Aanvragen coulanceregeling corona

Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling is tot en met 31 juli 2020 opgelopen tot 699. Dit



is een stijging van 86 ten opzichte van de vorige maand. Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar zijn de aantallen beperkt. De financiële impact is op dit moment dan ook nog klein.

De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:





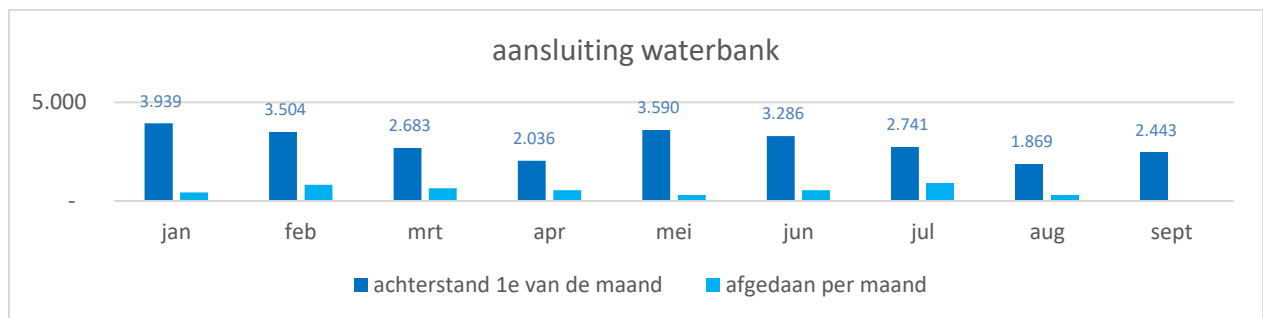
2 Achterstanden

Heffen

Aansluiting waterbank

Gereed: 31-12-2020

Status:



De afgelopen maand zijn 268 regels afgedaan, maar als gevolg van nieuwe mutaties bij het waterbedrijf zijn er de afgelopen maanden 842 regels bijgekomen. De werkvoorraad is gestegen naar 2.443. Door een toename van het aantal regels als gevolg van de nieuwe aangeleverde mutaties door het waterbedrijf is de planning aangepast. De planning is er nu op gericht om voor het einde van het jaar de achterstand weggewerkt te hebben.

Gegevensbeheer

Achterstand:

Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.

Gereed: uiterlijk 31-12-2020

Status:



De uitvallijsten (20) zijn afgelopen maand afgerond. Het afwikkelen van deze lijsten leidt tot nawerk. Dit nawerk is de afgelopen maand afgerond en op dit moment zijn we bezig met een eindcontrole. Hiermee zijn we op schema om voor het einde van 2020 tot een afronding te komen.





Invoering

Dwanginvoering

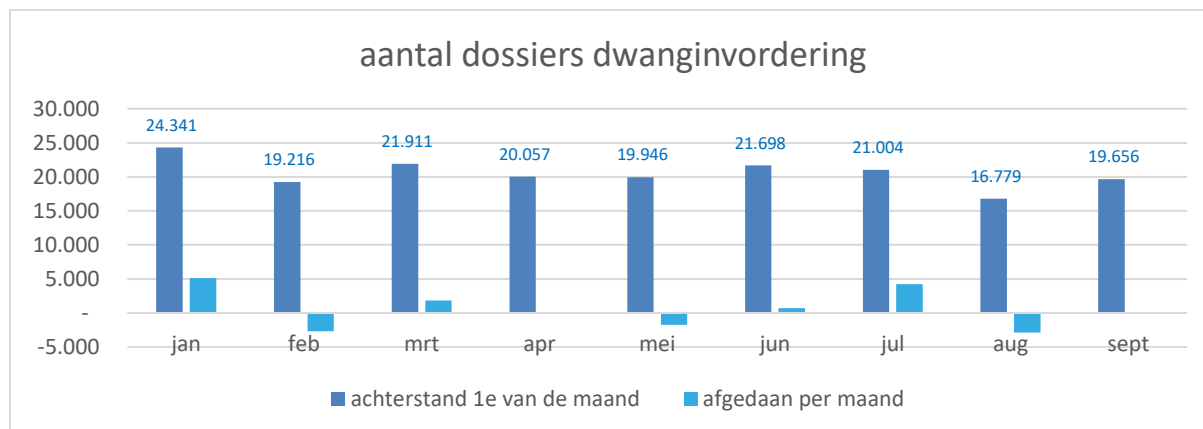
Prognose afloop:

3000 per maand

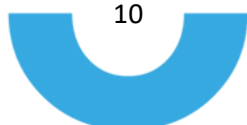
Gereed:

01-11-2020

Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat nog moet worden voorzien van een beslagvoorstel is nu 19.656. Hoewel halverwege augustus 2020 de dwanginvoering weer is opgestart heeft dit minder effect op de beslaglegging. Dit is maatwerk waarbij de inzet van de deurwaarders nodig is. Deze zijn door het coronavirus beperkt in hun handelen. Een groot deel van het resultaat verwachten we na het in productie nemen van een module voor het geautomatiseerd afwerken van loonvorderingen. Hierdoor krijgt het proces een versnelling in het vierde kwartaal van 2020.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:

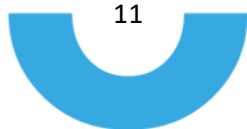


Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar binnen de kaders van de begroting te blijven. De onderstaande ontwikkelingen zijn daarbij zichtbaar:

- ruimte op de salariskosten als gevolg van vacatureruimte;
- extra externe inhuur als gevolg van dezelfde vacatureruimte;
- niet voorziene kosten DigiD en MijnOverheid 2019 en 2020;
- lagere reiskosten woon-werk als gevolg van thuiswerken.

Daarnaast zien we een onzekerheid bij opbrengst vervolgingskosten als gevolg van het stilleggen van de dwanginvordering. Per saldo verwachten we binnen de kaders van de begroting te blijven. Bij de derde kwartaalrapportage komen we hierop terug met een actuele prognose.

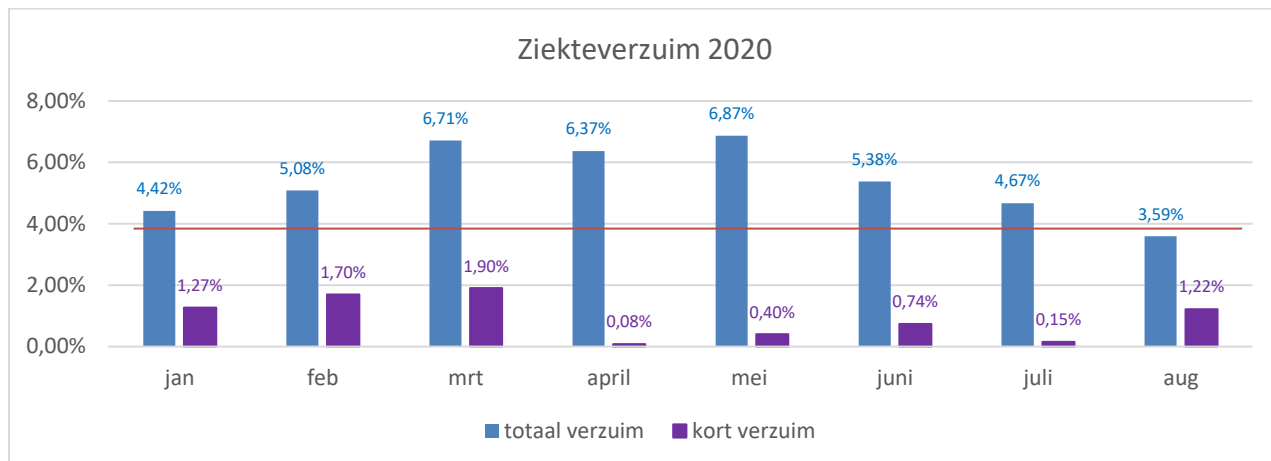
Hierbij is nog geen rekening gehouden met de bij de jaarrekening van 2019 gevormde bestemmingsreserve van € 490.000 voor de achterstanden bij de dwanginvordering. Als gevolg van de genomen coronamaatregelen zijn er geen mogelijkheden geweest dit bedrag in te zetten. Er is een aangepaste planning gemaakt om de achterstanden van voorgaande jaren en 2020 weg te werken. Daarbij wordt ook een raming gemaakt van de benodigde financiële inzet en wordt duidelijk in hoeverre dit jaar de bestemmingsreserve kan worden ingezet of dat mogelijk een deel moet worden doorgeschoven naar 2021. Bij de derde kwartaalrapportage komen we hierop terug.





Ziekteverzuim

Status



De daling van het ziekteverzuim zet door en de gewenste norm van 4% is in augustus 2020 gehaald.

Van de zes langdurig zieken zijn op dit moment nog twee 100% ziek. Beide gevallen hebben een medische oorzaak en krijgen intensieve begeleiding. De overige langdurig zieken zijn aan het re-integreren.

