

#4 – februari 2021

NieuwsBulletin



Terugblik - 2020 in cijfers

Het Noordelijk Belastingkantoor bestaat nu drie jaar. Het afgelopen jaar was wel het meest bijzondere, omdat wij te maken kregen met corona en de maatregelen die dit virus met zich meebracht. De dienstverlening naar de klanten toe gewoon is doorgegaan. Dit heeft geresulteerd in de volgende cijfers:

Aantal aanslagen verstuurd **955.000**

Aantal telefoontjes afgehandeld **102.457**

Aantal brieven ontvangen van klanten per post **1.497**

Aantal online contactformulieren ontvangen **2.870**

Aantal kwijtscheldingsverzoeken ontvangen **66.028** waarvan **30.704** automatisch toegekend

Aantal klachten ontvangen **76**

Aantal bezwaren ontvangen **25.278**

Aantal bezoekers website **377.892**

Conversie Eemsdelta geslaagd

Vanaf 1 januari 2021 bestaan de gemeenten Delfzijl, Appingedam en Loppersum niet meer. Deze gemeenten zijn samengegaan in de gemeente Eemsdelta. De conversie van ons systeem is geslaagd. Eind april 2021 worden de eerste aanslagen voor de gemeente Eemsdelta verzonden.

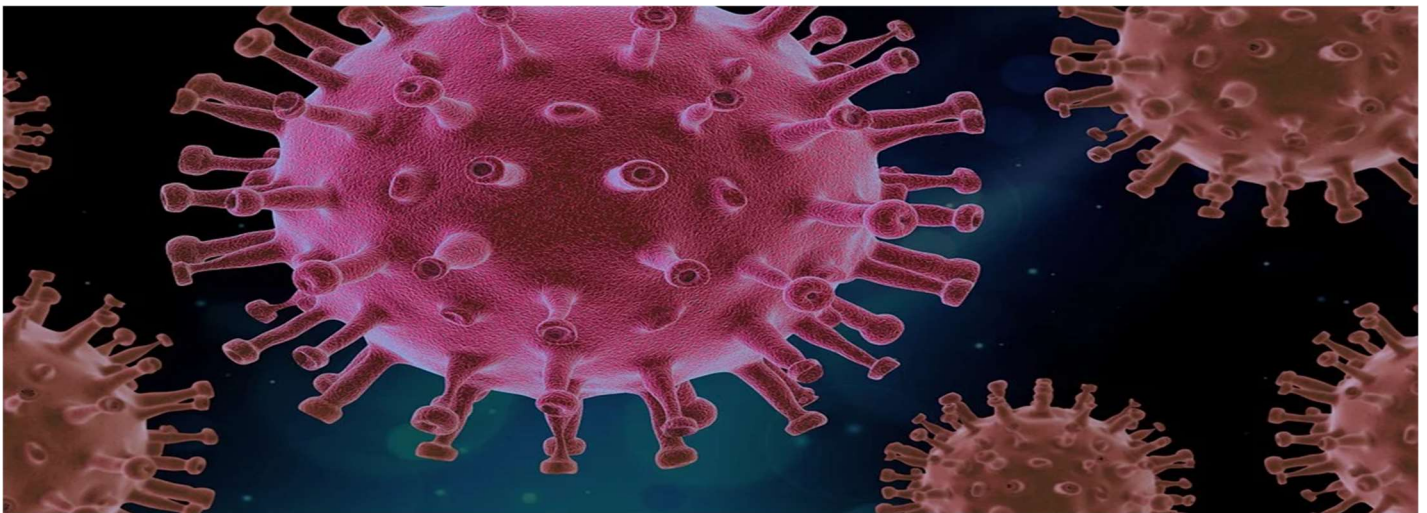


Van Groningen naar Haren



Vanaf 14 december 2020 kunnen onze klanten en medewerkers naar ons nieuwe kantoor aan het Raadhuisplein 10 in Haren. De verhuizing is soepel verlopen. De dienstverlening naar klanten toe is gewoon doorgaan en de medewerkers konden doorwerken vanuit huis.

Corona



Het jaar 2020 stond voor een groot deel in het teken van Corona. Door de maatregelen die landelijk zijn genomen komt een deel van onze klanten in de betalingsproblemen.

Regelingen

Ondernemers en ZZP'ers kunnen uitstel van betaling vragen. Ben je geen ondernemer of ZZP'er? Dan kun je een betalingsregeling aanvragen. De regeling voor ondernemers en ZZP'ers wordt ook in 2021 voortgezet.

Aantallen

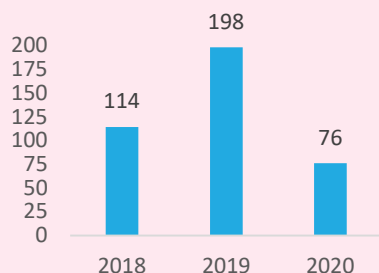
In totaal hebben **984** ondernemers/ZZP'ers in 2020 uitstel van betaling aangevraagd bij ons. Hieronder een onderverdeling van de aantallen per deelnemer binnen het Noordelijk Belastingkantoor:

- Gemeente Groningen **359**
- Waterschap Hunze en Aa's **205**
- Waterschap Noorderzijlvest **117**
- Wetterskip Fryslân **303**

Klachten

In 2020 hebben in totaal **76** klanten een klacht ingediend. In 2020 heeft de organisatie grote stappen gezet en veel verbeterd. Het aantal klachten is met 62% gedaald ten opzichte van 2019.

Klachten per jaar



Klantenpanel

In 2020 heeft het klantenpanel zich vooral gericht op verbeteringen rond het kwijtscheldingsproces. Een grote wens van het klantenpanel was een checklist voor kwijtschelding.

Checklist kwijtschelding

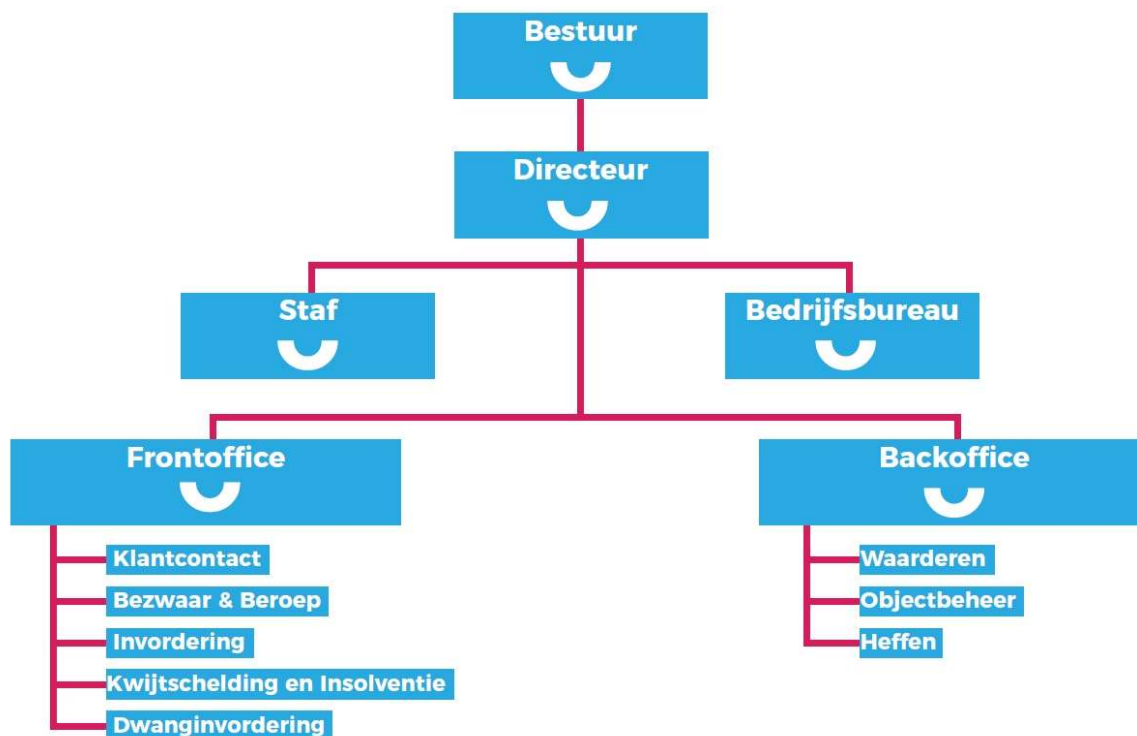
Met de checklist kunnen klanten zien of ze in aanmerking komen voor kwijtschelding en of het zinvol is om kwijtschelding aan te vragen. In het vierde kwartaal van 2020 is deze opgeleverd.

Weten hoe de checklist werkt?

noordelijkbelastingkantoor.nl/checklist-kwijtschelding

Vooruitblik - Optimalisatie organisatie

In het directieplan van 2020 werd de koers ingezet om eens kritisch naar onze organisatiestructuur te kijken. Wij willen graag een lerende organisatie zijn die volop in beweging is en het verschil maakt met onze dienstverlening. Door te werken in kleinere teams is er meer aandacht voor de medewerkers, ligt de besluitvorming laag en willen wij sneller innoveren. Daarom hebben wij kritisch gekeken naar onze organisatie en een optimalisatie doorgevoerd. De organisatiestructuur is aangepast.



Vanaf 1 januari 2021 werken wij met een front- en backoffice. De directeur heeft ondersteuning van een kleine, stevige staf en het bedrijfsbureau valt onder aansturing van de directeur.

Front- en backoffice

De frontoffice is verantwoordelijk voor de voorkant van de dienstverlening. De backoffice voor de achterkant van de dienstverlening en is ook gericht op dataverzameling en -sturing. De teams richten zich op een thema binnen het belastingproces. Aan de dienstverlening werken wij onderling nauw samen. Overleggen worden meer afgestemd tussen front- en backoffice. Ondersteuning wordt door de staf en het bedrijfsbureau georganiseerd.

Robuuste organisatie

Met deze optimalisatie willen wij een robuuste organisatie neerzetten. De structuur is niet het enige wat telt ... wat telt zijn de medewerkers in de organisatie. Onze medewerkers zijn onmisbaar als het gaat over de menselijke maat van de dienstverlening. Inspelen op de behoefte van de klant en het analyseren van data worden de bouwstenen voor het Noordelijk Belastingkantoor in de toekomst.

Volgende editie #4 – mei 2021

NieuwsBulletin