



Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m dec 2020

Legenda

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

Inleiding

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft dit jaar een groot deel van de doelstellingen uit de SLA gerealiseerd. 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 daalt.

Corona

Dwanginvordering

De dwanginvordering is na de zomervakantie gedeeltelijk weer van start gegaan. Door de genomen maatregelen van het bestuur heeft de dwanginvordering tot halverwege augustus 2020 stilgelegen. Hierdoor zijn de openstaande posten en de achterstanden in de dwanginvordering hoger en hebben we de SLA niet kunnen halen. Er is een aangepaste planning voor het wegwerken van deze achterstanden. Gezien de omvang heeft dit ook effecten voor 2021.

Thuiswerken

Onze medewerkers werken nog steeds vanuit huis. De productie bij het thuiswerken blijft op peil. Wanneer wij weer terug mogen keren naar kantoor blijven wij minimaal 50% thuiswerken.

Verhuizing

De verhuizing naar Haren heeft plaatsgevonden en vanaf 14 december 2020 is dat de nieuwe locatie voor medewerkers en bezoekers. Doordat de medewerkers volledig thuiswerken heeft de verhuizing plaatsgevonden zonder dat dit gevolgen heeft voor onze dienstverlening naar klanten toe en hebben de medewerkers gewoon kunnen doorwerken.

Robotisering

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



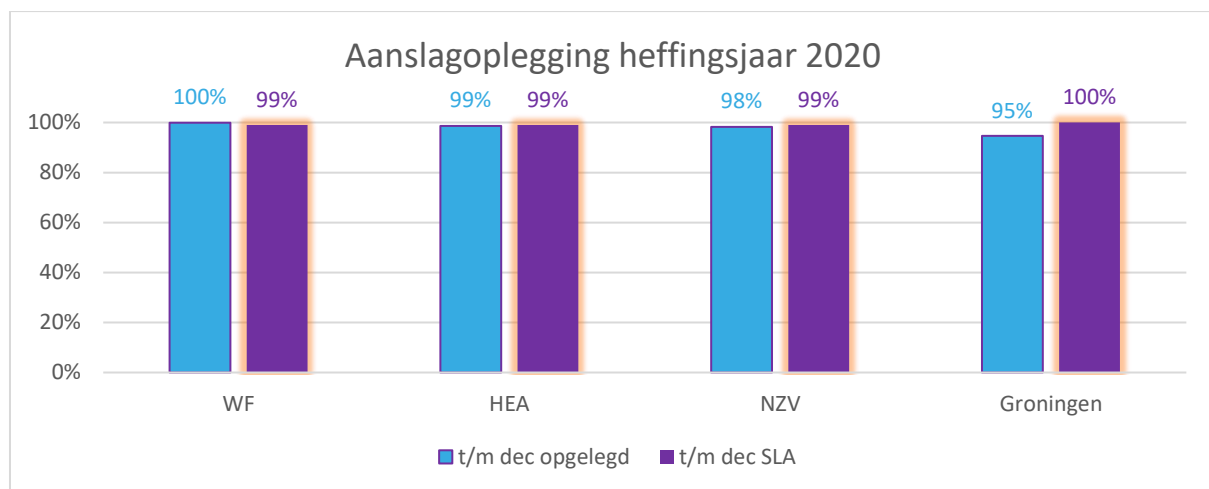


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 

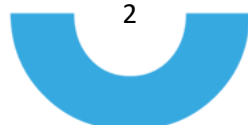


In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2020 af tegen de geplande aanslagoplegging 2020 volgens de SLA.

Voor de waterschappen is de SLA zo goed als gerealiseerd. Voor de gemeente Groningen nog niet. Achteraf moeten we constateren dat het vermelde SLA percentage van 100% onjuist is. In de SLA staat een percentage van 99% genoemd, maar ook dat is niet realistisch. Voor de OZB wordt altijd een klein deel van de aanslagen in het jaar na het belastingjaar opgelegd. Daarnaast wordt de logies- en de precariobelasting ook na afloop van het belastingjaar opgelegd. Dat geldt ook voor de Diftar van Haren. Deze komt vanaf 2021 te vervallen. In de bestuursrapportages van 2021 gaan we een voorstel doen voor de gemeente Groningen met percentages die realistischer zijn.

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 voor september op te leggen. Dit jaar loopt de aanslagoplegging door tot oktober 2020. De planning voor 2021 is in de vergadering van 14 december 2020 aan het bestuur voorgelegd.



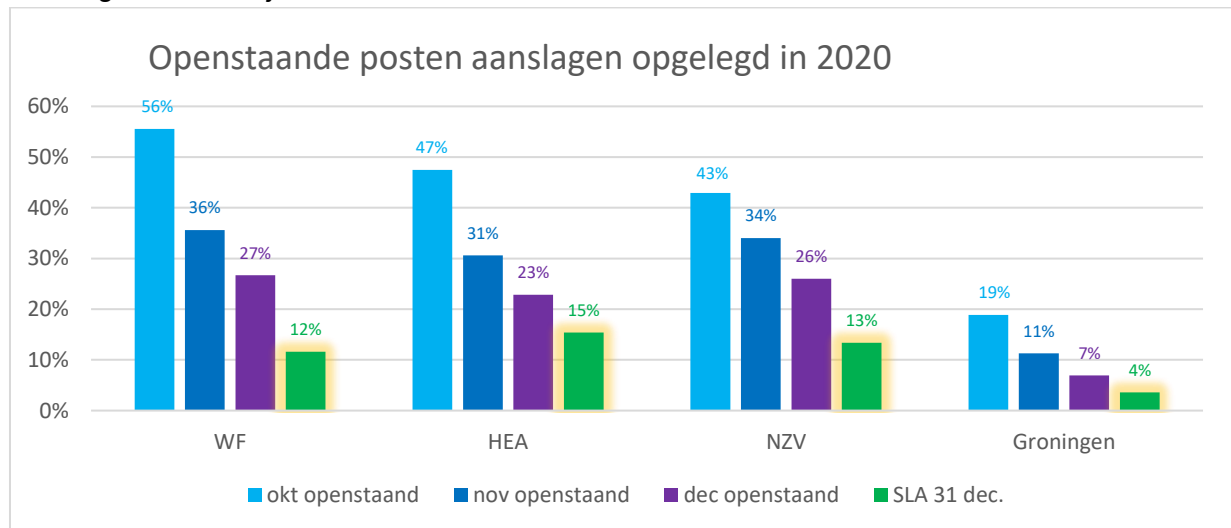


Openstaande posten

Norm: SLA

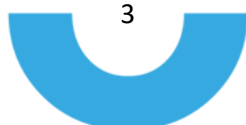
Voortgang:

Aanslagen kalenderjaar 2020



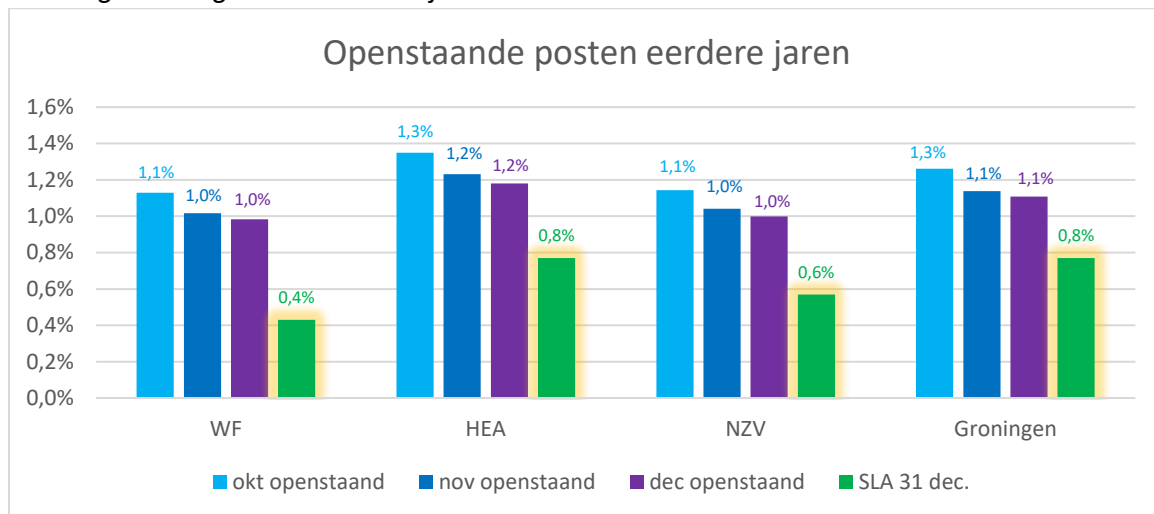
De opgelegde aanslagen van 2020 staan voor een deel nog open. Ongeveer 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien termijnen.

De maatregelen die het bestuur heeft genomen als gevolg van corona hebben gevolgen voor de (dwang)invordering en voor het realiseren van doelstellingen uit de SLA voor de openstaande posten. De dwanginvordering heeft vanaf april 2020 stilgelegen en is halverwege augustus 2020 weer gedeeltelijk opgestart. Als gevolg hiervan is het bedrag aan openstaande posten hoger dan gewenst en is het niet mogelijk geweest de SLA te realiseren. De komende maanden wordt er maximaal op ingezet om deze achterstand weer in te lopen.





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 corona stilgelegen. Sinds half augustus 2020 is dit weer opgepakt. Hiervoor is een nieuwe planning gemaakt die doorloopt in 2021.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:

We hebben de herwaardering 2020 (peildatum 1 januari 2019) volledig afgerond. Hiermee voldoen we aan de prestatienormen van de Waarderingskamer. Hiervoor hebben we van de waarderingskamer het predicaat “goed” ontvangen en mogen we gaan beschikken.

De herwaardering 2021 (waardepeildatum 1 januari 2020) ligt op schema. Corona heeft ook op dit proces effecten. Taxateurs kunnen geen in pandige inventarisaties uitvoeren. Hierover heeft afstemming met de Waarderingskamer plaatsgevonden. Daarnaast zijn we methoden aan het onderzoeken waarmee we, door gebruik te maken van interactieve softwareoplossingen, huizenbezitters zelf hun in pandige opname kunnen laten doen.

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.

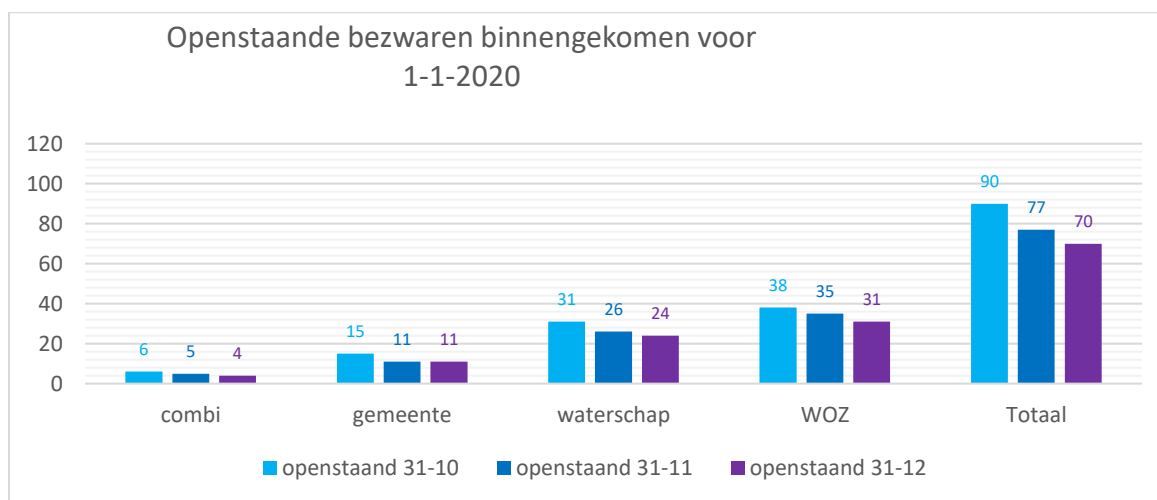




Bezwaren ontvangen voor 1-1-2020

Er staan nog 70 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.



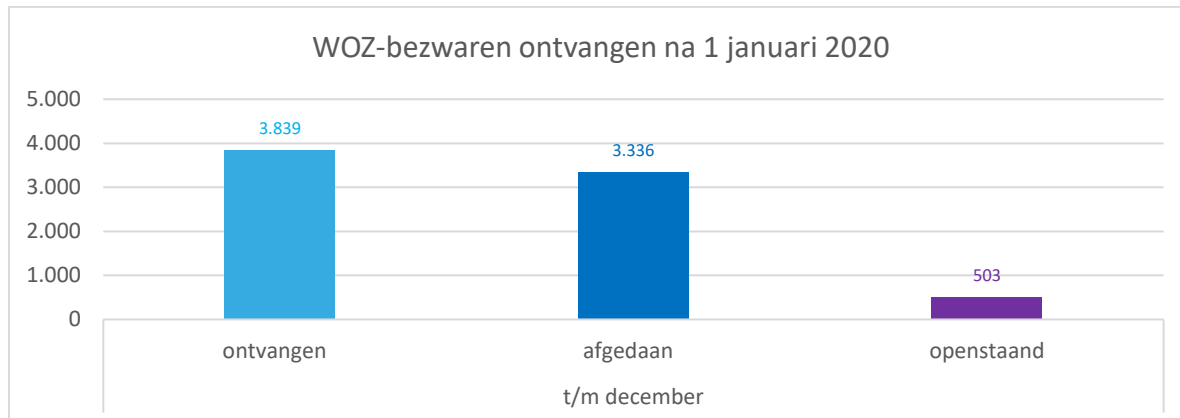
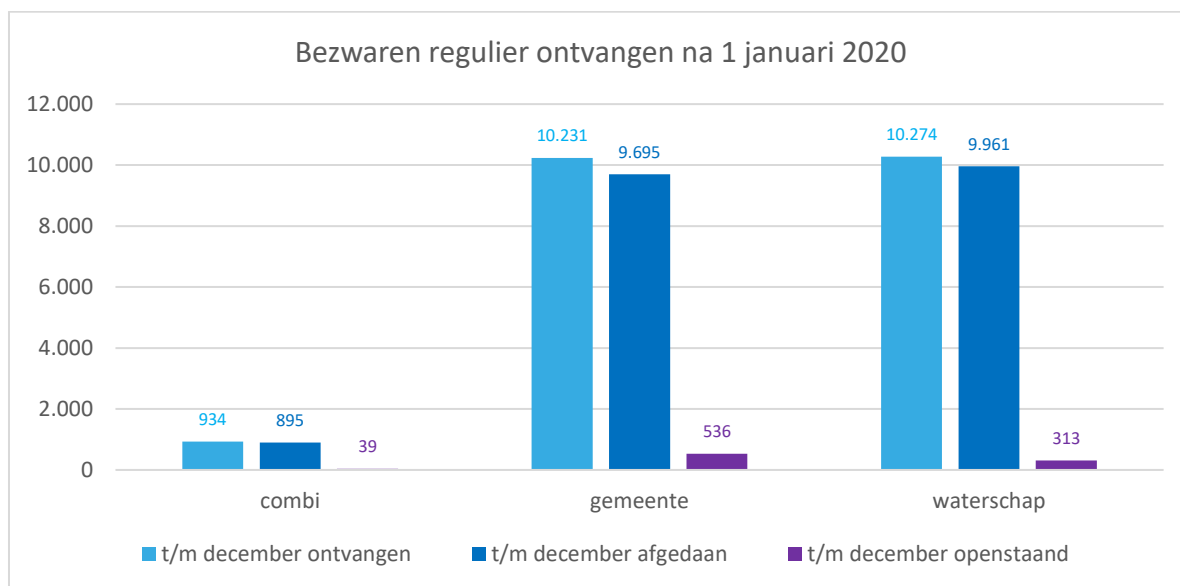
Bezwaren ontvangen na 1-1-2020

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 aardbevingsschade. In plaats van een verlaging van de WOZ-waarde willen belastingbetalers een hogere WOZ-waarde. Een klein deel van de bezwaren die zich tegen een te lage WOZ-waarde richten komt na de officiële bezwaartermijn binnen. De huidige regelgeving is niet goed toegerust op de behandeling van de dergelijke bezwaren. Na overleg met de Waarderingskamer komen we binnenkort met een beleidsvoorstel voor deze categorie.

Met name bij de DAL-gemeenten speelt het bovenstaande 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. De bezwaren die op dat moment nog openstaan zijn verdaagd.

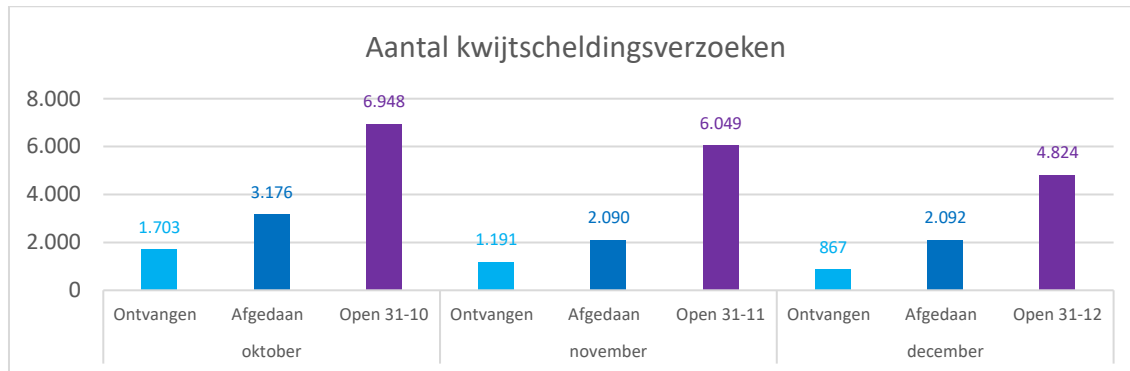




Kwijtschelding

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 langer. Het percentage toewijzingen is voor deze groep lager. Enerzijds omdat een reactie soms uitblijft en anderzijds omdat aanvullende informatie niet voldoende is of geen aanleiding geeft om alsnog toe te wijzen. Over het totaal genomen verwachten we niet dat het aantal toe- en afwijzingen sterk afwijkt van voorgaande jaren.

De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn. Daarnaast zijn we bezig met het verder optimaliseren van het kwijtscheldingsproces.

Effecten corona

De effecten van corona 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 onduidelijk welk deel van deze stijging aan corona is toe te wijzen. We volgen dit nauwlettend en rapporteren hierop regelmatig.



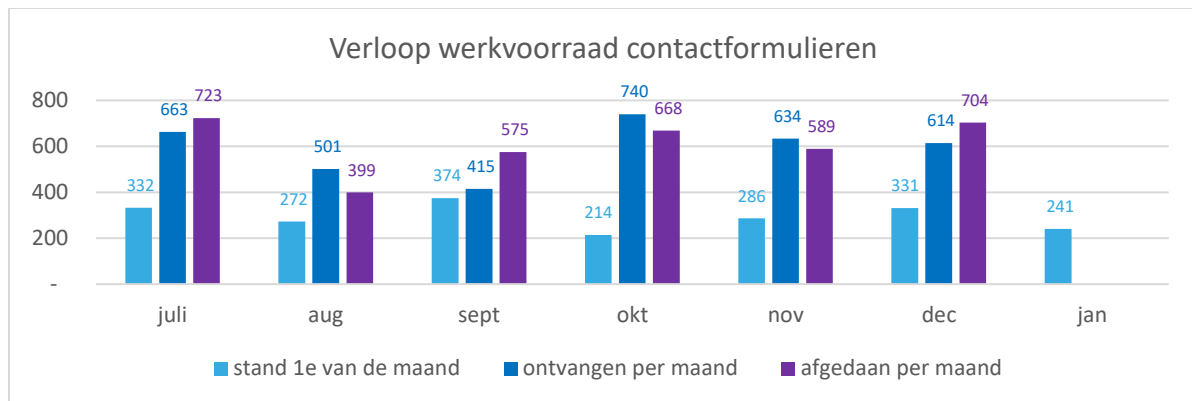


Contactformulieren

Norm:

Afhandeling binnen de termijn.

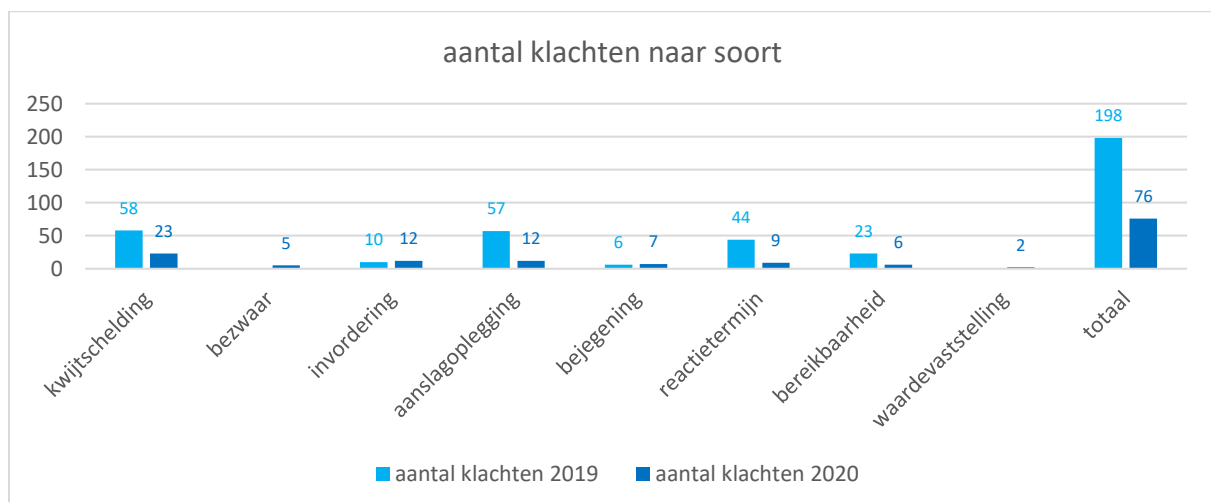
Status:



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. Begin 2021 willen we dat bedrijven kunnen inloggen met E-herkenning.

Klachten

Tot en met december 2020 zijn 76 klachten binnengekomen, dat zijn 8 meer dan de stand van eind vorige maand. Dat is een positieve ontwikkeling ten opzichte van vorig jaar, toen er over het gehele jaar 198 zijn binnengekomen. Met name de klachten over de kwijtschelding, aanslagoplegging en reactietermijn/bereikbaarheid zijn sterk afgenomen. Er zijn interventies gepleegd om het proces te optimaliseren en de communicatie te verbeteren met als doel het aantal klachten nog verder naar beneden te brengen. De klachten van 2019 en 2020 zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:

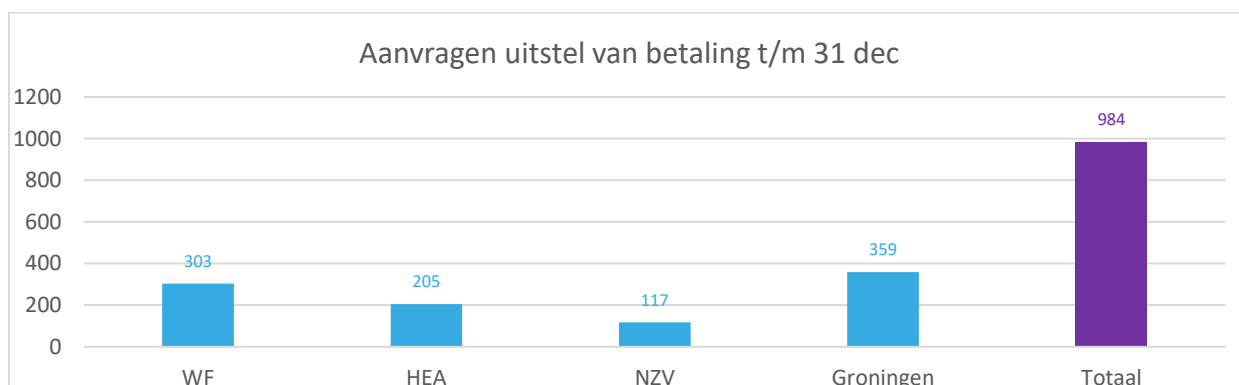




Aanvragen coulanceregeling corona

Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling is tot en met 31 december 2020 opgelopen tot 984, een stijging van 28 ten opzichte van de vorige maand. Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het aantal beperkt. De financiële impact is op dit moment dan ook nog klein.

De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:





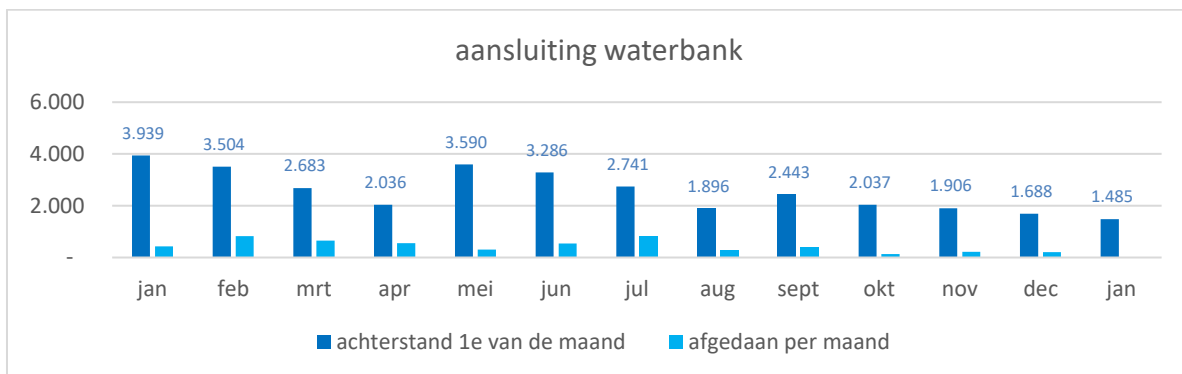
2 Achterstanden

Heffen

Aansluiting waterbank

Gereed: 31-12-2020

Status:



De werkvoorraad is het afgelopen jaar gedaald van 3.939 naar 1.485. Hiermee is de achterstand behoorlijk ingelopen. Het uiteindelijke doel om de werkvoorraad onder de 1.000 regels te krijgen voor het einde van het jaar is niet gelukt. Het aantal nieuwe mutaties dat maandelijks binnenkomt is na analyse hoger gebleken dan verwacht. De benodigde formatie zal hier op afgestemd worden. Deze interventie plegen we in het eerste kwartaal van 2021 om zo de versnelling te maken om de werkvoorraad onder de gewenste norm van 1.000 regels te krijgen. Daarnaast gaan we structureel kijken hoe we dit proces efficiënter en effectiever kunnen maken.

Gegevensbeheer

Achterstand:

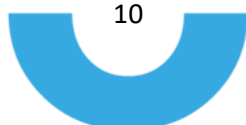
Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.

Gereed: uiterlijk 31-12-2020

Status:



De uitvallijsten (20) zijn afgerond. Het afwikkelen van deze lijsten leidt tot nawerk. Dit nawerk is de afgelopen maanden ook afgerond.





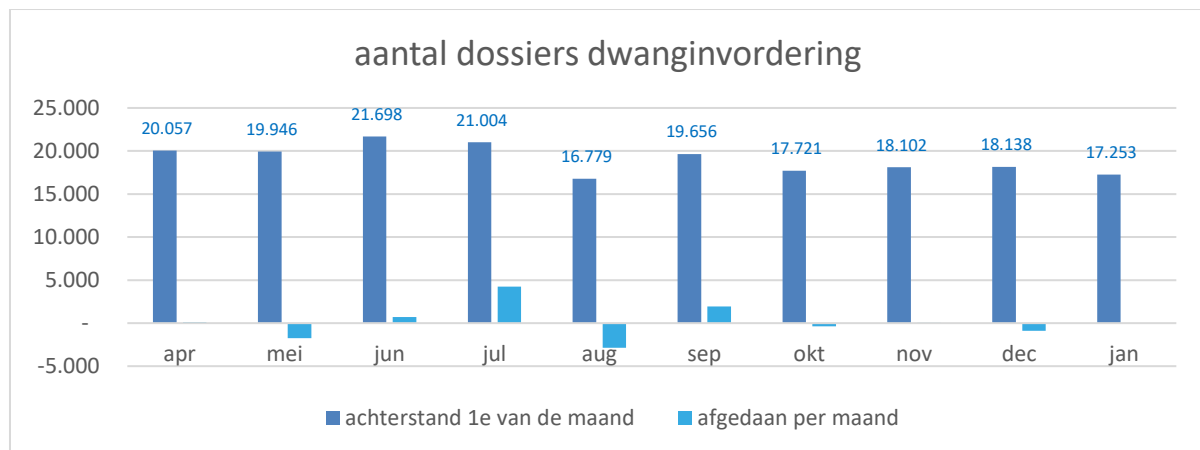
Invordering

Dwanginvordering

Prognose afloop: 3000 per maand

Gereed: 31-12-2021

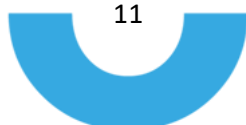
Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is nu 17.253. Ten opzichte van de vorige maand is dat een daling van 882. Sinds de aanpak van de achterstanden van 2017/2018 zijn er 39.000 dossiers afgehandeld en gesloten. Op 1 januari 2021 staan er nog 26.000 dossiers open, waarvan 17.253 in de beslagfase zitten waarvan we door de beperkingen van Corona weinig kunnen invorderen. Het verschil van 9.000 dossiers is (in)actief in een van onze invorderstappen en uitstel mogelijkheden. Een deel hiervan komt uiteindelijk ook in de beslagfase terecht.

Hoewel halverwege augustus 2020 de dwanginvordering weer is opgestart heeft dit minder effect op de beslaglegging. Dit is maatwerk waarbij inzet van de deurwaarders nodig is. Zij zijn door corona beperkt in hun handelen. Daarnaast kunnen we een versnelling in de afwikkeling pas doorvoeren na de implementatie van een nieuwe module voor het geautomatiseerd afwerken van loonvorderingen. Die maakt onderdeel uit van de release 2021/3. Deze landelijke release wordt begin februari 2021 in productie genomen.

De doelstelling is om voor het einde van 2021 de achterstand te hebben weggewerkt. Als gevolg van Corona heeft de achterstand niet alleen betrekking op de jaren 2017/2018 maar ook de jaren 2019/2020. Daarnaast zijn we voor het realiseren van deze doelstelling erg afhankelijk van alle ontwikkelingen ten aanzien van Corona en de daar bijhorende maatregelen.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



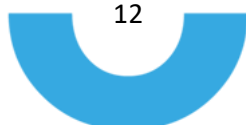
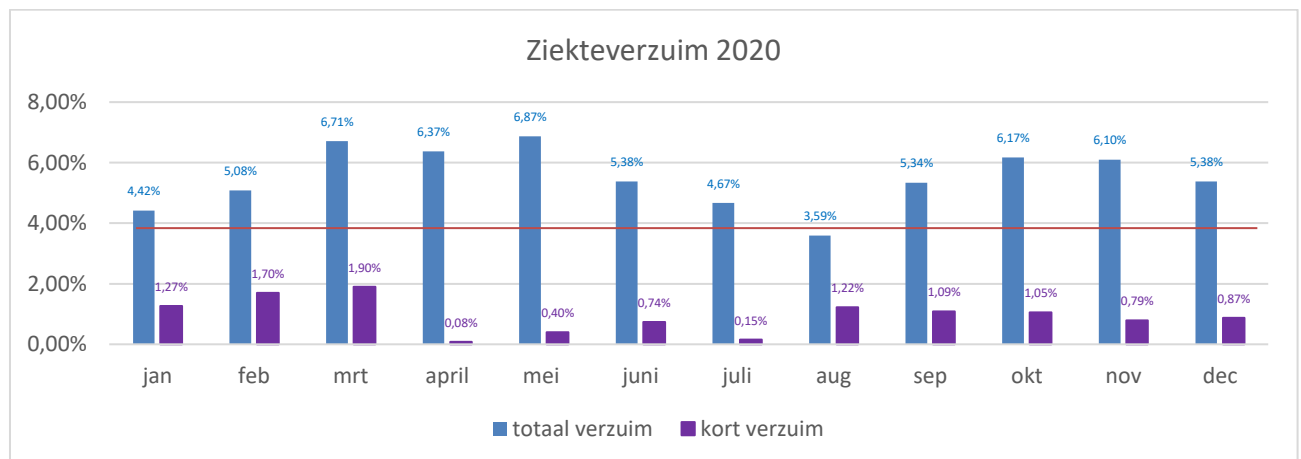
Op dit moment zijn we druk bezig het definitieve resultaat vast te stellen. Nog niet alle nota's en afrekeningen zijn ontvangen. Half februari 2021 is het voorlopig definitieve resultaat bekend. De laatste prognose duidde op een positief resultaat ten opzichte van de gewijzigde begroting van € 500.000. Naar verwachting valt de uiteindelijke meevaller hoger uit door onder andere aanzienlijk hogere opbrengsten vervolgingskosten en lagere kosten voor het berichtenverkeer BRP, omdat we dit jaar in een lagere staffel uit zijn gekomen.

Daarnaast is nog geen rekening gehouden met het verzoek dat we bij de belastingdienst hebben ingediend voor de teruggave van de voorbelasting over de jaren 2018 en 2019. Hierbij moeten we ook nog rekening houden met een teruggave van de BTW over 2020. Het gaat in totaal om een bedrag van ongeveer € 330.000. Na overleg met de accountant is afgesproken deze meevaller pas op te nemen zodra we een definitieve bevestiging van de fiscus hebben. Dat is naar verwachting in de loop van volgend jaar.

Ook is geen rekening gehouden met de inzet van de gevormde bestemmingsreserve van € 490.000 voor de achterstanden bij de dwanginvordering uit de jaarrekening van 2019. 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. Op basis hiervan wordt bij de jaarrekening het voorstel gedaan om het gereserveerde bedrag van € 490.000 volledig door te schuiven naar 2021.

Ziekteverzuim

Status





Ten opzichte van vorige maand is het ziekteverzuim weer licht gedaald. Alle uitstaande acties en het beleid is erop gericht om het verzuim weer onder de norm van 4% te krijgen. Het kort verzuim is met 0,8% onder controle.

Eén langdurig zieke is weer 100% beter en er zijn nog drie volledig ziek. Alle drie door een medische reden. We hebben één langdurig zieke door corona.

