



Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m april 2021

Legenda

	<i>Niet op schema</i>
	<i>Op schema</i>

Inleiding

Voor 2021 ligt de focus op het doorvoeren van verbeteringen in de reguliere bedrijfsvoering. Als gevolg van corona zijn er op dit moment nog achterstanden bij de dwanginvordering. Het doel is om deze achterstanden in 2021 weg te werken. Mogelijk met enige uitloop in 2022. Hierbij zijn we afhankelijk van hoe lang de maatregelen en beperkingen als gevolg van corona nog duren.

Procesverbeteringen

Het jaar 2021 staat in het teken van procesverbeteringen en de daarmee samenhangende ICT-innovaties. Samen met onze ICT-leverancier GouwIT gaan we onderzoeken waar we versnellingen kunnen doorvoeren in de processen. De bulk aanslagoplegging wordt in 2021 binnen 8 maanden uitgevoerd. Dat was in 2020 in 10 maanden en we streven ernaar om dit voor 2022 binnen 6 maanden uit te voeren.

Daarnaast gaan we de komende periode investeren in een verdere verbetering van de datakwaliteit. Hiervoor hebben we extra tijdelijk personeel aangetrokken. Dit moet uiteindelijk leiden tot een betere kwaliteit van de aanslag oplegging en minder bezwaren en/of andere klantreacties.

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. We proberen daarom waar mogelijk goed personeel aan ons te binden.

Telefonie

Sinds de rapportage van februari 2021 nemen we ook een paragraaf op over de voortgang van de telefonie. In het afgelopen jaar zijn hierin grote stappen gemaakt en is de dienstverlening aan de klanten sterk verbeterd.

De rapportage over de contactformulieren laten we vervallen. De werkvoorraad is al geruime tijd onder controle. Daarnaast is de voortgang van de telefonie een belangrijker aspect in de dienstverlening naar onze klanten toe dan de beperkte aantallen contactformulieren.





ICT

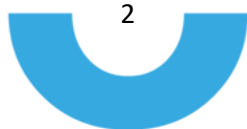
De taskforce die Fujitsu samen met Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor heeft opgericht blijft zich inzetten voor een verdere stabilisering van de werkplekautomatisering. Wij willen in de komende periode met name de wijze waarop de belastingsoftware vanuit de (thuis)werkplek wordt opgestart verder verbeteren. Met betrekking tot onze softwareleverancier GouwIT willen we ook een stap voorwaarts maken. Het ontwikkelproces tussen het Noordelijk Belastingkantoor en GouwIT willen we bespoedigen en zijn overgestapt op “Continuous Delivery”. Op deze manier hebben we altijd de beschikking over de meest recente softwareversie en komen verbeteringen in de applicatie sneller in productie.

Eemsdelta

Per 1 januari 2021 zijn de gemeenten Delfzijl, Appingedam en Loppersum (DAL) opgegaan in de nieuwe gemeente Eemsdelta. De bestaande dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de DAL-gemeenten wordt omgezet naar een DVO met de gemeente Eemsdelta. Het uitgangspunt is dat de dienstverlening in grote lijnen niet wijzigt.

Thuiswerken

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



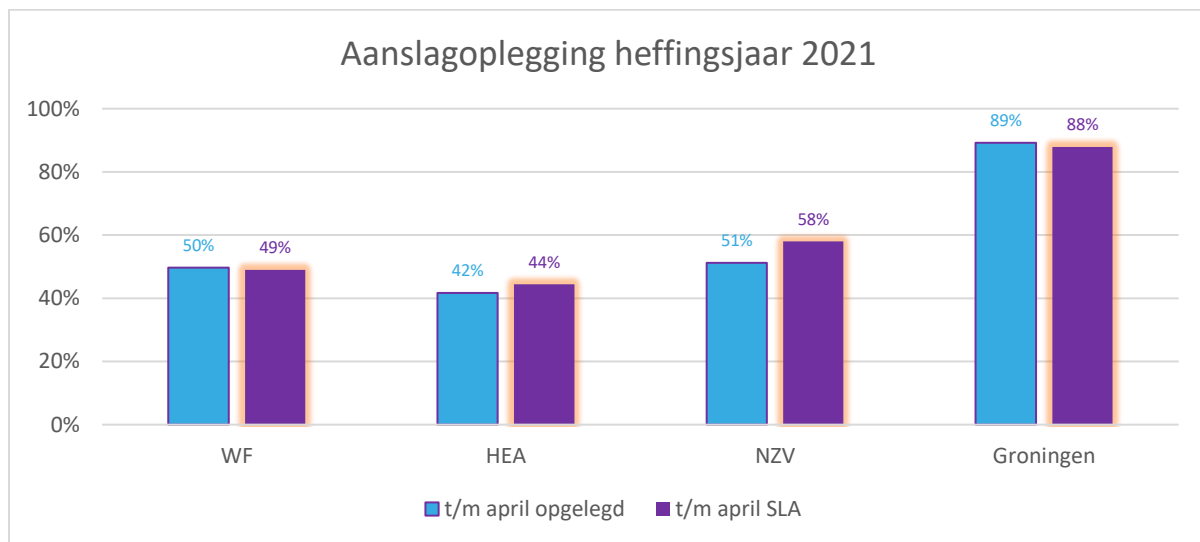


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

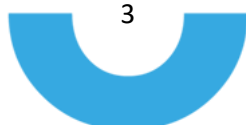
Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2021 af tegen de geplande aanslagoplegging 2021 volgens de SLA. De planning is een raming op hoofdlijnen waarbij geen rekening is gehouden met blokkeringen of andere omstandigheden waardoor bepaalde aanslagen niet kunnen worden opgelegd. Hierdoor kunnen afwijkingen tussen de planning en de praktijk ontstaan.

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 t/m augustus op te leggen en voor 2022 t/m juni.



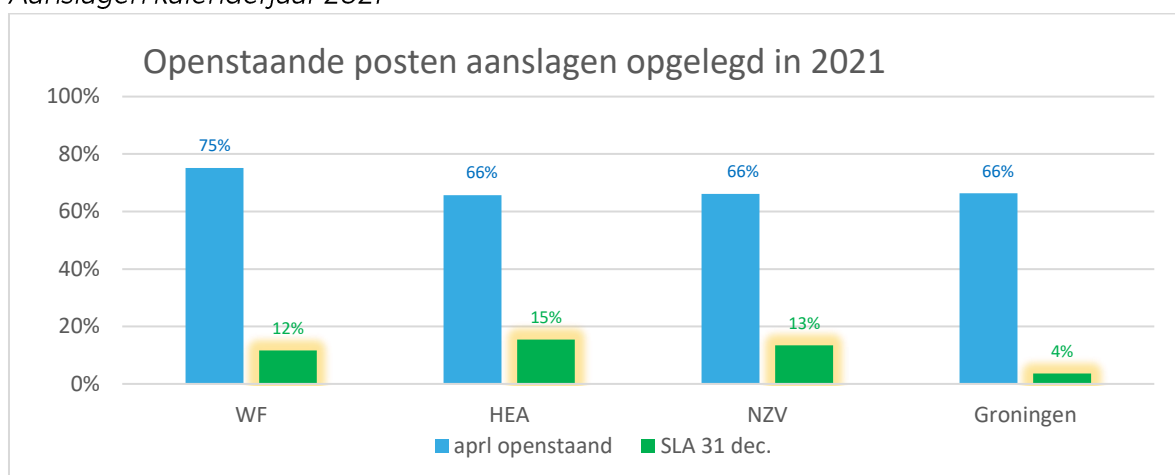


Openstaande posten

Norm: SLA

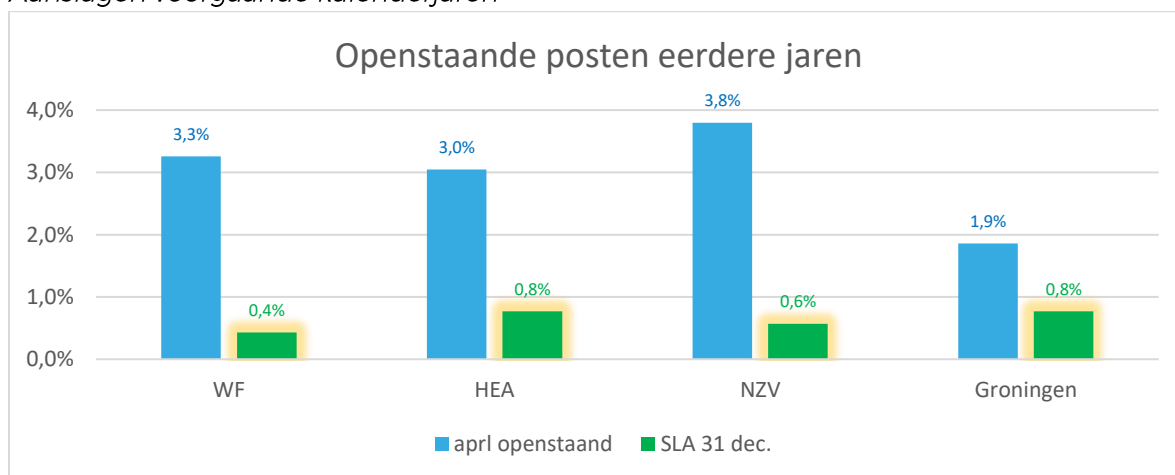
Voortgang:

Aanslagen kalenderjaar 2021



De opgelegde aanslagen in januari 2021 hebben betrekking op heffingsjaar 2021, maar ook op voorgaande heffingsjaren. De aanslagen zijn recent opgelegd en staan daarom nog grotendeels open. Ongeveer 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien termijnen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering van 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het wegwerken van deze achterstanden heeft als gevolg van corona stilgelegen. Daarnaast zijn door de coronamaatregelen ook achterstanden ontstaan over 2019 en 2020. Met de nieuwe BIV-module en extra inzet worden deze achterstanden in 2021 weggewerkt.





Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



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 huizenbezitters zelf in pandige opnames kunnen doen. Dit door gebruik te maken van interactieve softwareoplossingen.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:

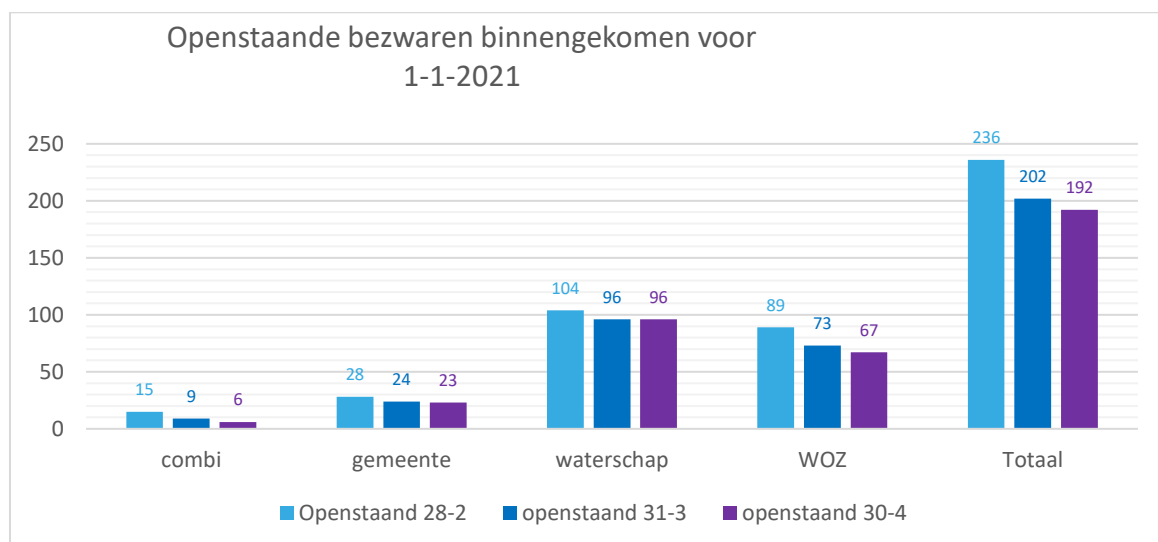


We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2021 en na 1 januari 2021.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2021

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. Hier voorzien we geen risico's en alle bezwaren worden op tijd afgewikkeld.





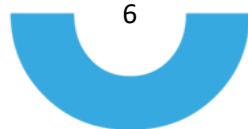
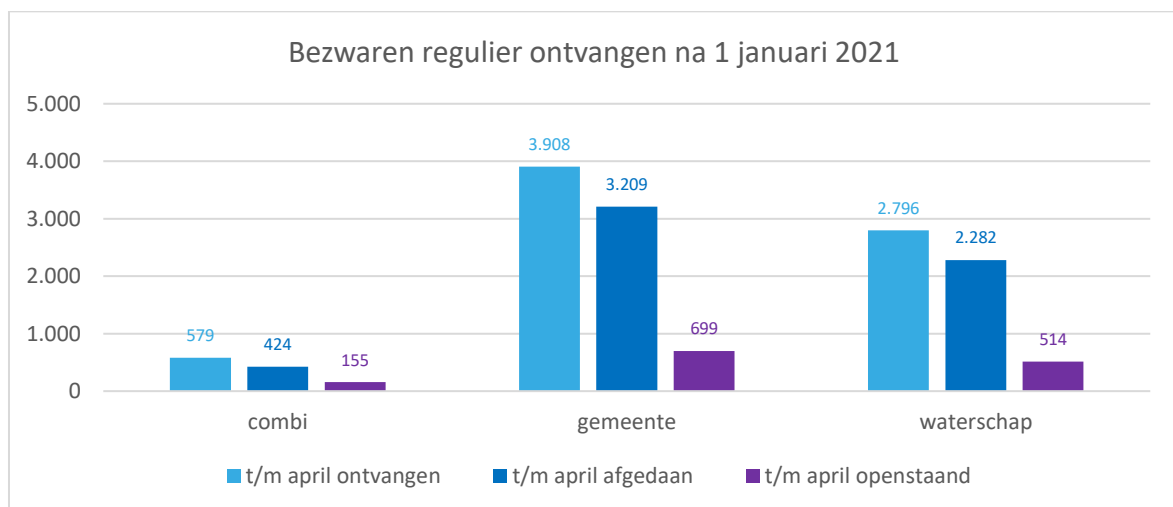
Bezwaren ontvangen na 1-1-2021

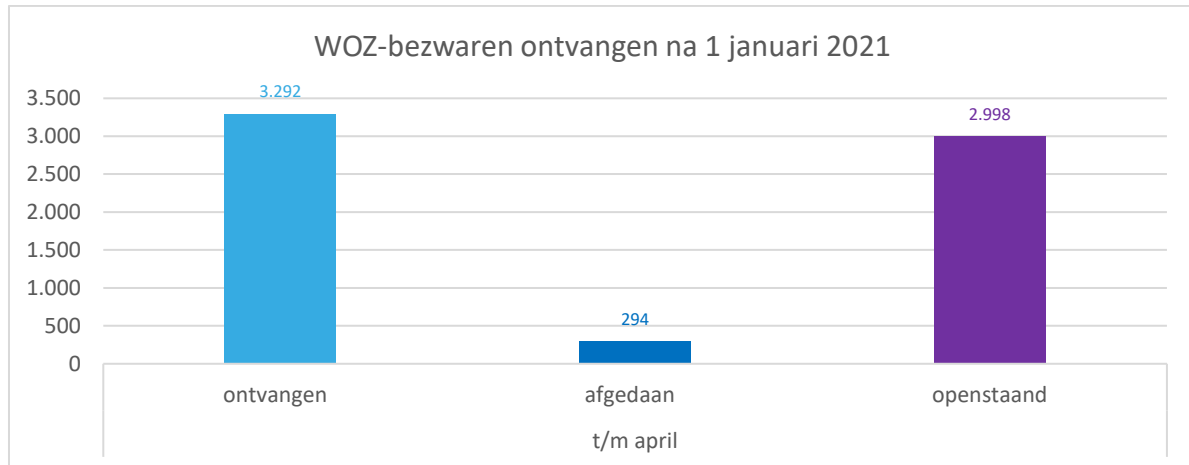
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2021 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffingsbezwaren is onder controle. Bij de WOZ-bezwaren zien we een toename. Ten opzichte van 2020 zien we een stijging van 32% in de aantallen ontvangen bezwaren.

De toename van het aantal bezwaren is waarschijnlijk deels toe te schrijven aan de huidige woningmarkt en de stijging van de verkoopprijzen. De WOZ-waarden stijgen hierin mee en we zien daardoor ook het aantal bezwaren tegen de hogere waarde toenemen. Verder is het sinds enkele jaren ook mogelijk bezwaar te maken tegen een te lage WOZ-waarde. Dit was in het begin nog niet heel bekend bij het brede publiek, maar deze mogelijkheid is inmiddels meer ingeburgerd. Ook vanwege de compensatie van de aardbevingschade die gekoppeld is aan de WOZ-waarde.

Daarnaast hebben we te maken met een toename van de zogenoemde “No cure, no pay” (Ncnp) bedrijven. Het aandeel van de bezwaren van deze bureaus is dit jaar gestegen van 37% naar 45%. Dit is niet alleen de situatie bij ons, maar is een landelijke trend. In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid is een onderzoek uitgevoerd naar het opereren van deze bedrijven. Naar aanleiding hiervan is samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een vervolgonderzoek gestart naar de ontwikkelingen rond WOZ-bezwaren.

We houden de ontwikkelingen scherp in de gaten. We hebben de capaciteit opgeschaald om te zorgen dat de bezwaren tijdig worden afgedaan. Verder zijn we bezig met de ontwikkeling van een digitale portal voor Ncnp-bedrijven. Hiermee kunnen ze zelfstandig de benodigde informatie ophalen, wij hebben er dan minder werk van en het helpt om deze bezwaren sneller te verwerken en daarmee de doorlooptijd te verkorten. Ook zijn we bezig met de ontwikkeling van een inventarisatie-app en willen we de WOZ-voormelding real-time open gaan stellen voor klanten. Op deze manier kan de klant voordat de WOZ-waarde wordt vastgesteld deze zelf controleren. Je geeft de klant meer verantwoordelijkheid, zodat er minder snel een Ncnp-bureau wordt ingeschakeld.

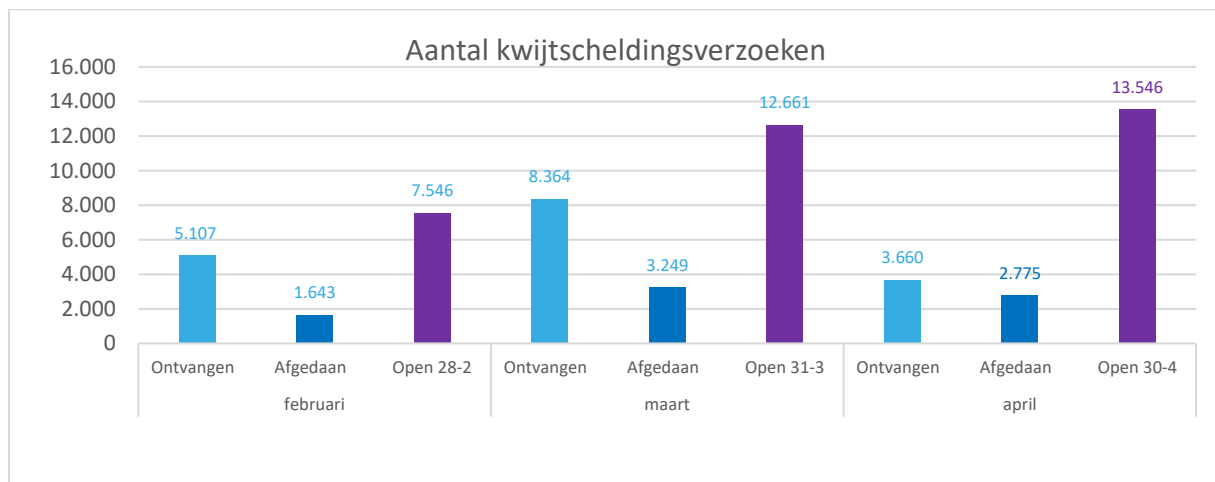




Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

In de eerste maanden van het jaar is altijd een piek in het aantal kwijtscheldingsaanvragen. De meeste gemeenten waar wij de kwijtschelding voor verzorgen versturen hun aanslagen aan het einde van de maanden januari en februari.

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 kwijtscheldingsverzoeken altijd op.

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





Effecten corona

Het effect van corona op het aantal kwijtscheldingsverzoeken is lastig in te schatten, omdat ook andere factoren een rol spelen bij het aanvragen van een kwijtschelding. Ten opzichte van vorig jaar is wel een stijging van het aantal verzoeken zichtbaar. We volgen dit nauwlettend en blijven hierover rapporteren.

Telefonie

Norm:

SLA

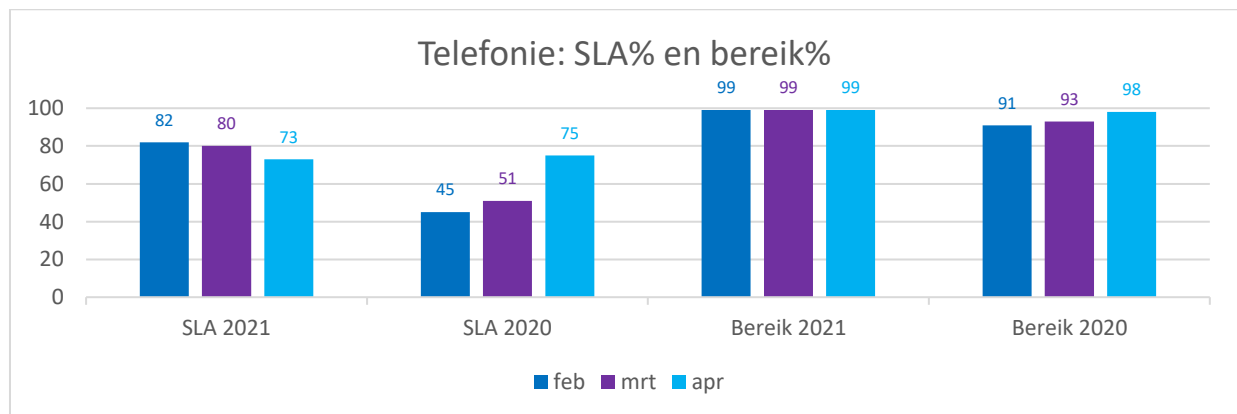
Status:



Met ingang van deze rapportage rapporteren we ook over de telefonie. We laten hierbij per maand de SLA- en bereikbaarheidspercentage zien. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

SLA: % van de binnengekomen gesprekken wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).

Bereikbaarheid: % van de binnengekomen gesprekken krijgt een medewerker aan de lijn (in de SLA geen norm vastgelegd).



De tabel laat zien dat we ten opzichte van vorig jaar de dienstverlening sterk hebben verbeterd. Helaas hebben we in de maand april de SLA niet kunnen realiseren en kreeg 73% in plaats van de afgesproken 80% van de bellers binnen één minuut een medewerker te spreken. Als gevolg van ziekte hebben we onderbezetting gehad en zijn we niet in staat geweest om snel genoeg op te schalen. Daarnaast heeft ook het systeem er enkele malen uitgelegd. De verwachting is dat we in mei 2021 weer aan de SLA gaan voldoen. De score op de bereikbaarheid is wel hoog gebleven.





Klachten

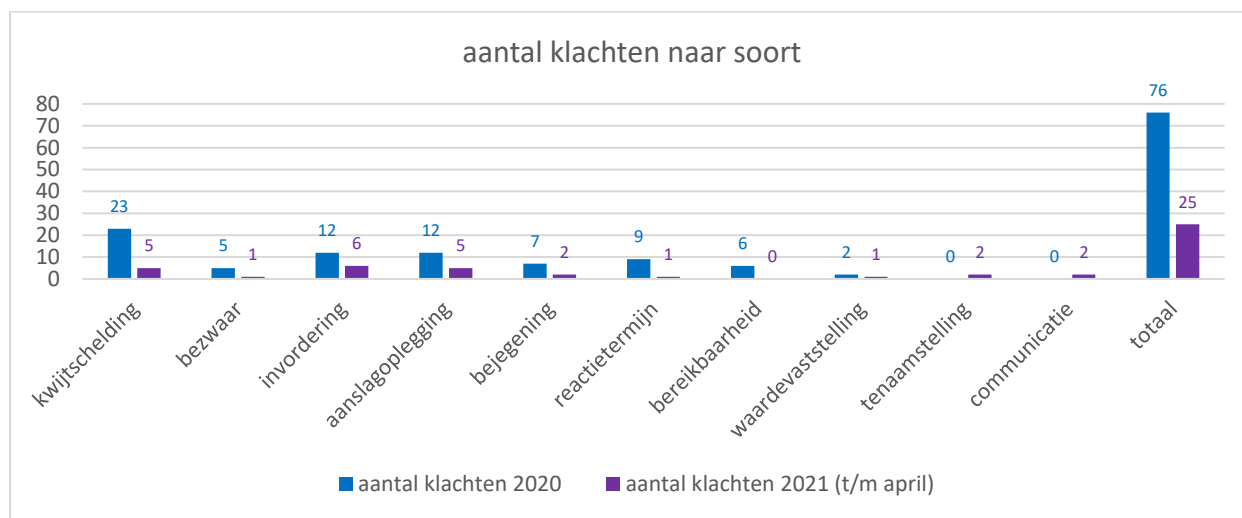
Norm:

Afdoening klachten binnen de termijn.

Status:



Tot en met april zijn er 25 klachten binnengekomen en deze zijn allemaal afgedaan. De klachten zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:



Aanvragen coulanceregeling corona

Norm:

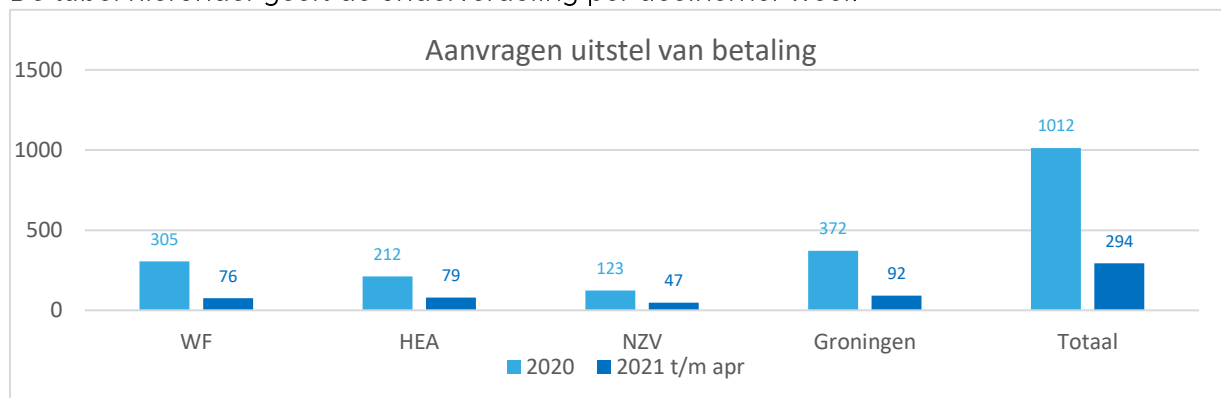
Afhandeling binnen de termijn.

Status:



Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling tot en met 31 december 2020 was 1012. In 2021 zijn er 294 verzoeken bijgekomen. Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het aantal beperkt. De financiële impact is op dit moment nog klein.

De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:





2 Achterstanden

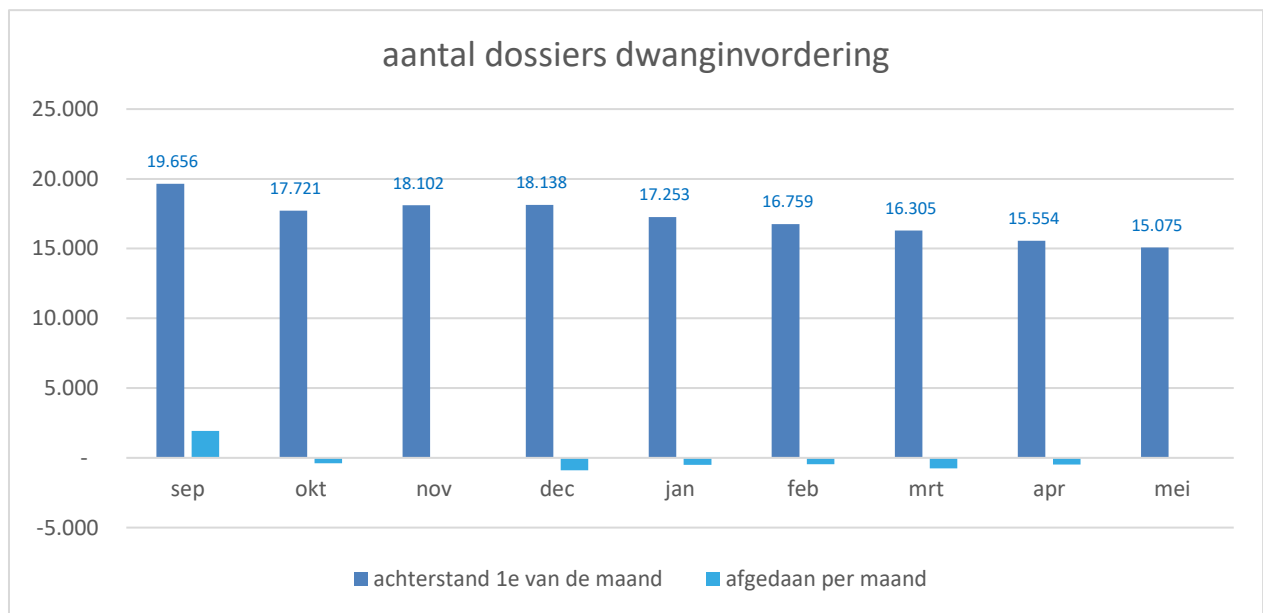
Invordering

Dwanginvordering

Gereed:

31-12-2021

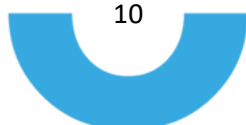
Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is nu 15.075. Ten opzichte van de vorige maand is dat een daling van 479.

Met de nieuwe BIV-module kunnen de administratieve processen van beslagen efficiënter worden uitgevoerd. Deze is uitgeleverd in april 2021. Na inrichting en nadere uitwerking van de Wet Vereenvoudiging van de Beslagvrije Voet in deze module kunnen loonvorderingen voor een deel geautomatiseerd verwerkt worden. En lopen wij harder in op de achterstand.

De doelstelling is om de achterstand grotendeels weg te werken voor het einde van 2021. Als gevolg van corona heeft de achterstand niet alleen betrekking op de jaren 2017/2018, maar ook op de jaren 2019/2020. Voor het realiseren van deze doelstelling zijn we afhankelijk van alle ontwikkelingen en maatregelen rondom corona.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar met € 199.000 binnen de kaders van de begroting te blijven. Daarbij is de post onvoorzien van € 135.000 op dit moment ook nog niet ingevuld.

Op kostensoortniveau zien we de volgende afwijkingen ten opzichte van de begroting:

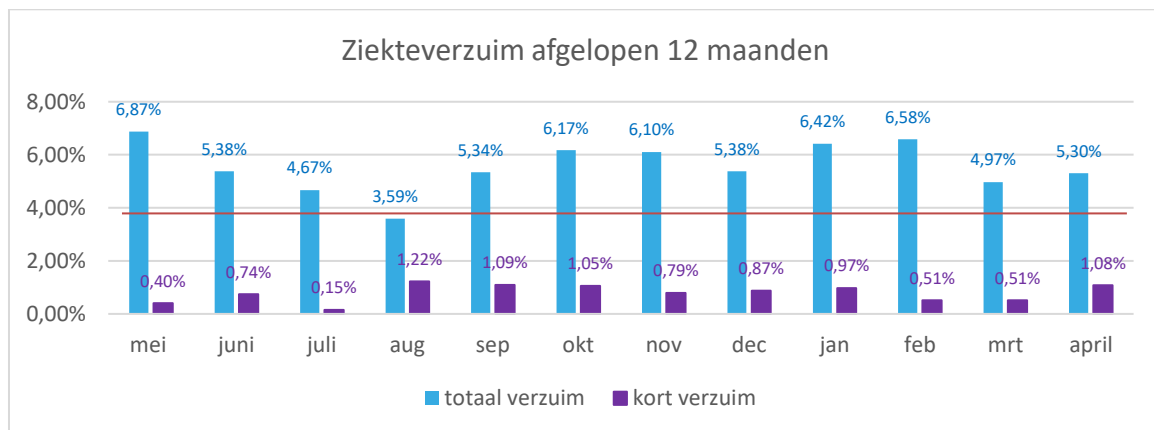
- Lagere opbrengst dienstverlening kwijtschelding (€ 33.000)
- Hogere opbrengst vervolgingskosten (€ 272.000)
- Lagere opbrengst Eemsdelta (€ 71.000)
- Lagere kapitaalslasten (€ 42.000)
- Lagere personele lasten (€ 824.000)
- Hogere operationele kosten (€ 708.000)
- Lagere huisvestings- en facilitaire kosten (€ 1.000)
- Hogere overige kosten (€ 128.000)

Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status



Ten opzichte van vorige maand is het ziekteverzuim iets gestegen. Alle uitstaande acties en het beleid is erop gericht om het verzuim weer onder de norm van 4% te krijgen.

Alle langdurig zieken zijn inmiddels weer aan het re-integreren. We hebben vier medewerkers die aan het herstellen zijn na een operatie en een medewerker die wacht op een operatie. Het verzuim buiten de medische gevallen om is goed onder controle.

