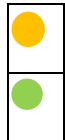




Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m maart 2022

Legenda



Niet op schema

Op schema

Inleiding

Voor 2022 gaan we de focus leggen op kwaliteit, teamontwikkeling en dienend leiderschap. Om hier invulling aan te geven gaan we een aantal programma's opzetten.

Procesverbeteringen

Het jaar 2022 staat, net als 2021, in het teken van procesverbeteringen en de daarmee samenhangende ICT-innovaties. Samen met onze ICT-leverancier GouwIT worden op diverse plekken versnellingen doorgevoerd in de processen. De bulk-aanslagoplegging wordt in 2022 binnen 6 maanden uitgevoerd, dat is een versnelling ten opzichte van 2021 van 2 maanden.

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. Per 1 januari 2022 zijn we daarom in de vaste formatie met 12 fte gegroeid en zijn de budgetten voor tijdelijk personeel naar verhouding teruggebracht.

ICT

Om de stabiliteit van de werkplek verder te verbeteren is vorig jaar een Proof of Concept (POC) voor een nieuwe werkplekautomatisering uitgevoerd. Deze POC heeft een positieve uitkomst gehad. Op basis hiervan gaan we samen met ICT Groningen dit voorjaar de nieuwe werkplek uitrollen en neemt de stabiliteit verder toe.

Thuiswerken

Vanaf 14 maart 2022 zijn we weer terug naar kantoor. Daar waar mogelijk blijven we minimaal 50% thuiswerken.

Achterstanden

Als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn er op dit moment nog steeds achterstanden bij de dwanginvordering. De doelstelling was om deze achterstand zoveel mogelijk weg te werken voor het einde van 2021. Als gevolg van het langer doorlopen van de coronamaatregelen zijn we genoodzaakt een deel mee te nemen naar 2022.



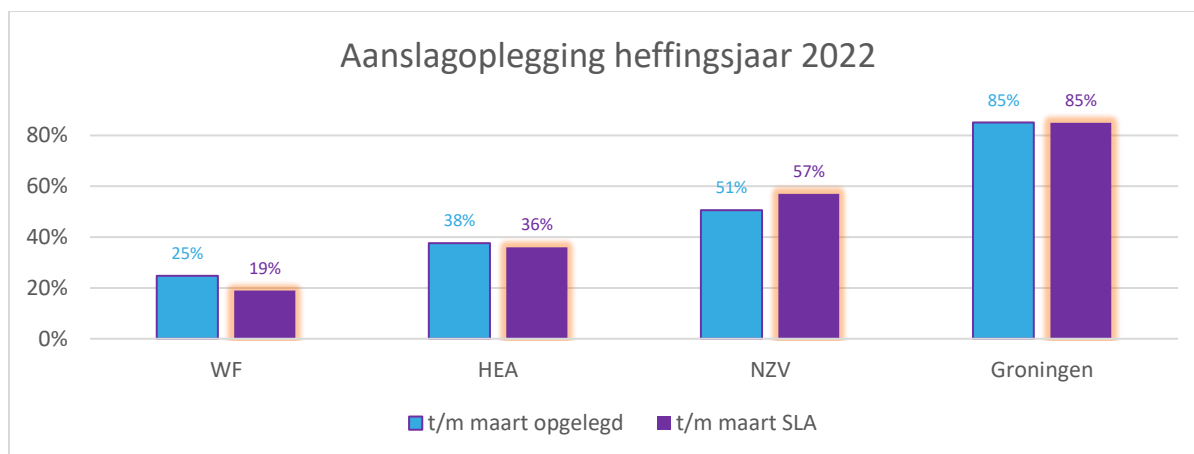


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

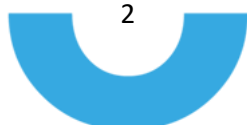
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2022 af tegen de geplande aanslagoplegging 2022 volgens de SLA. De planning is een raming op hoofdlijnen en daarbij is geen rekening gehouden met blokkeringen of andere omstandigheden. Hierdoor kunnen bepaalde aanslagen niet worden opgelegd. Mede hierdoor kunnen afwijkingen tussen de planning en de praktijk ontstaan.

Voor 2022 wordt de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd. Dat is een versnelling ten opzichte van 2021 van 2 maanden.



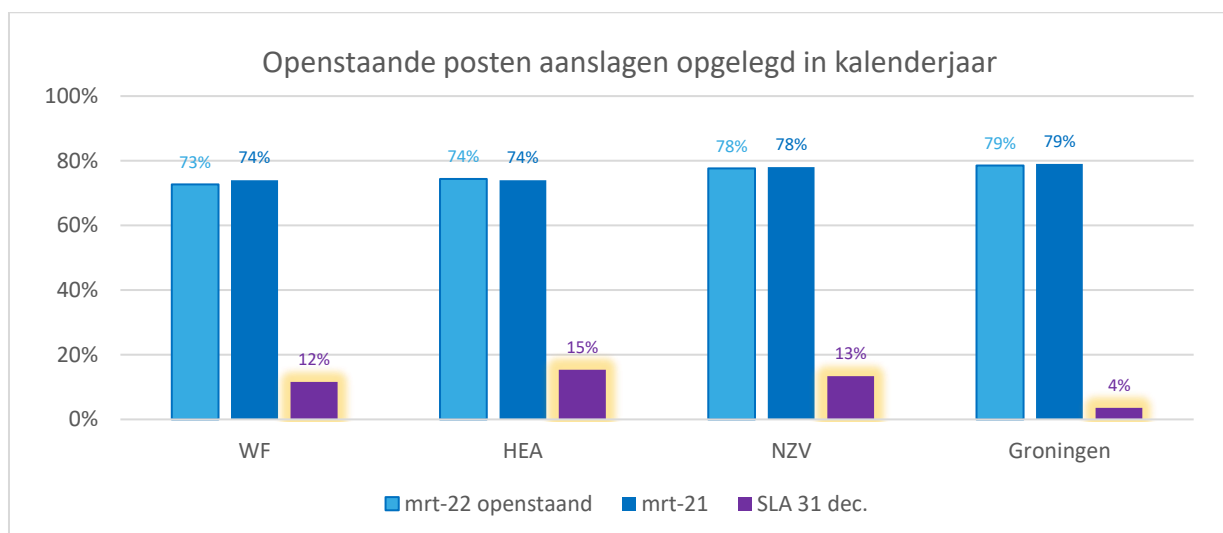


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:

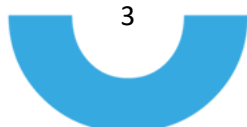
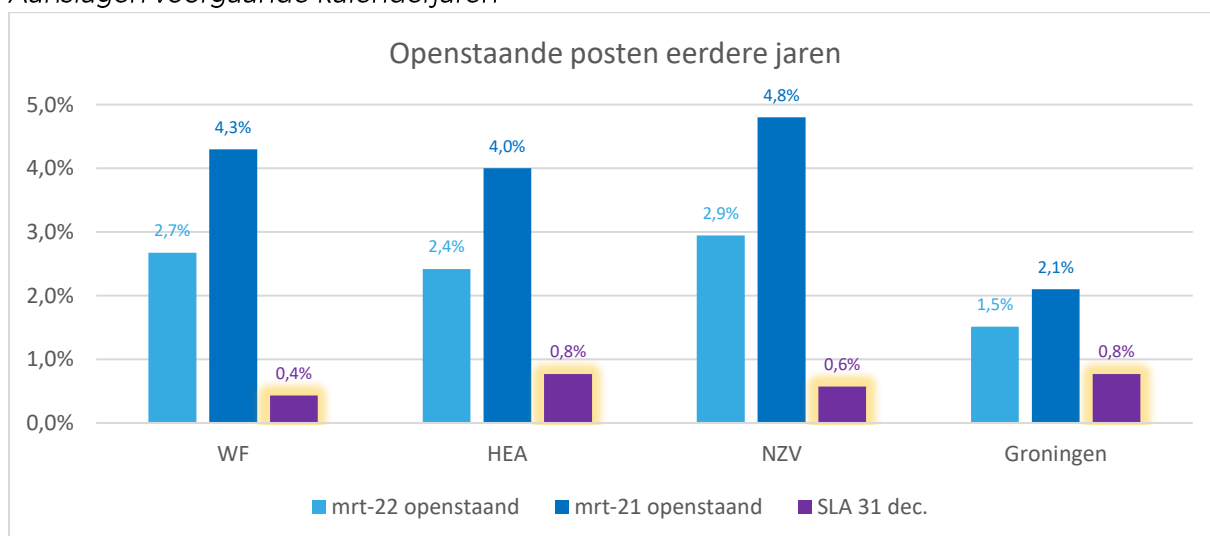
Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Voor 2022 zitten we op schema om de SLA van 31-12 te halen. Bijna 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijkse termijnen.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken zijn ook de cijfers van maart 2021 in de tabel opgenomen en hieruit blijkt dat de openstaande posten vergelijkbaar zijn met vorig jaar.

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 een tijd stilgelegen. Door de beperkende maatregelen van de afgelopen jaren is de inzet van het persoonlijke maatwerk van de dwanginvordering niet optimaal geweest. Daarnaast zijn door de coronamaatregelen ook achterstanden ontstaan over de jaren 2019 t/m 2021. We verwachten dat we geheel 2022 nodig hebben om deze achterstanden weg te werken.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken zijn ook de cijfers van maart 2021 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de openstaande posten aanzienlijk zijn gedaald ten opzichte van 2021.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



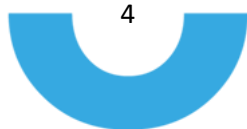
De herwaardering 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) is zo goed als afgerond. Begin januari 2022 hebben we van de Waarderingskamer toestemming gekregen om de beschikkingen te verzenden. De WOZ-beschikkingen zijn met dagtekening 28 februari 2022 verzonden. Klanten hebben nu zes weken de tijd (tot en met 11 april 2022) om bezwaar te maken. In mei 2022 gaan we starten met de herwaardering 2023.

Van het totale woningenbestand (Groningen én Eemsdelta) moet nog 1% gewaardeerd worden. Dit komt neer op ongeveer 828 stuks. Dat is iets hoger, dan vorige maand, door een toename van de woningvoorraad door nieuwbouw en splitsingen. Bij de niet-woningen gaat het om 3%. Dit komt neer op 372 stuks. Het grootste deel van de nog te taxeren objecten zijn objecten in aanbouw of verbouw, waarvan de toestand op 1 januari 2022 in het veld is gecontroleerd. Bij controle wordt de voortgang van de bouw of verbouw inzichtelijk gemaakt, waarna deze in de taxatie verwerkt gaat worden.

Voor dit jaar hebben we extra geïnvesteerd in informeel contact tussen de klant en het NBK. Wij hebben een extra bijlage bij de aanslag/WOZ-beschikking gedaan. In deze brief staat dat inwoners die het niet eens zijn met hun WOZ-waarde het beste eerst kunnen bellen met ons. Klanten krijgen dan meteen een taxateur aan de lijn om vragen te stellen over de totstandkoming of hoogte van de beschikte WOZ-waarde. Hierdoor is formeel bezwaar maken misschien niet nodig. Wanneer daar aanleiding voor is, dan passen wij de WOZ-waarde direct aan.

Daarnaast bevat de brief een QR-code die klanten de mogelijkheid biedt om op een snelle manier formeel bezwaar te maken. Door klanten, zowel de mogelijkheid om direct en informeel contact met een taxateur als een snelle en eenvoudige bezwaarmogelijkheid te bieden hopen we de toestroom naar de zogeheten no cure no pay bureaus zoveel mogelijk te beperken.

De inventarisatie app is ontwikkeld en uitgerold. Bij de afhandeling van de bezwaren kan de inventarisatie app worden ingezet. Klanten kunnen de app doorlopen en foto's en andere informatie met ons delen. De input van de klant wordt dan in de heroverweging van de WOZ-waarde meegenomen door de taxateurs naar aanleiding van het bezwaar. Het aantal fysieke bezoeken van een taxateur aan een woning wordt hiermee teruggedrongen.





Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2022 en na 1 januari 2022.

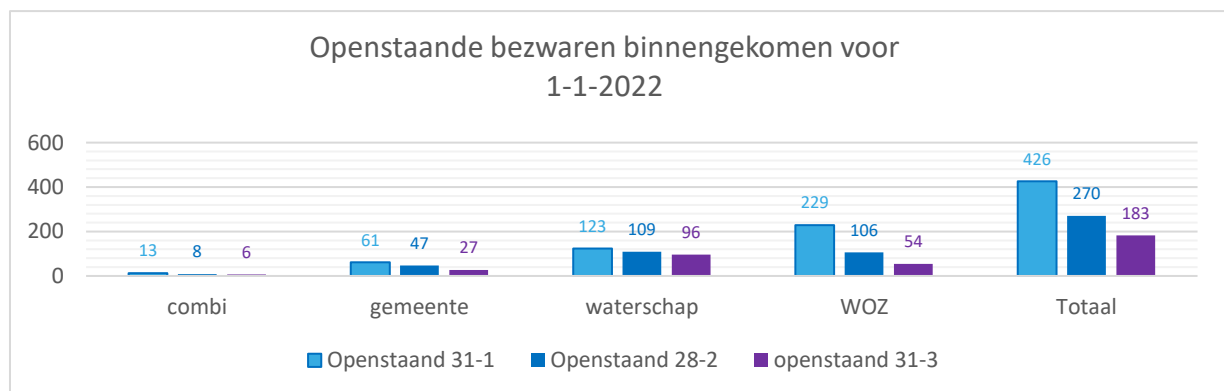
Bezwaren ontvangen voor 1-1-2022

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.

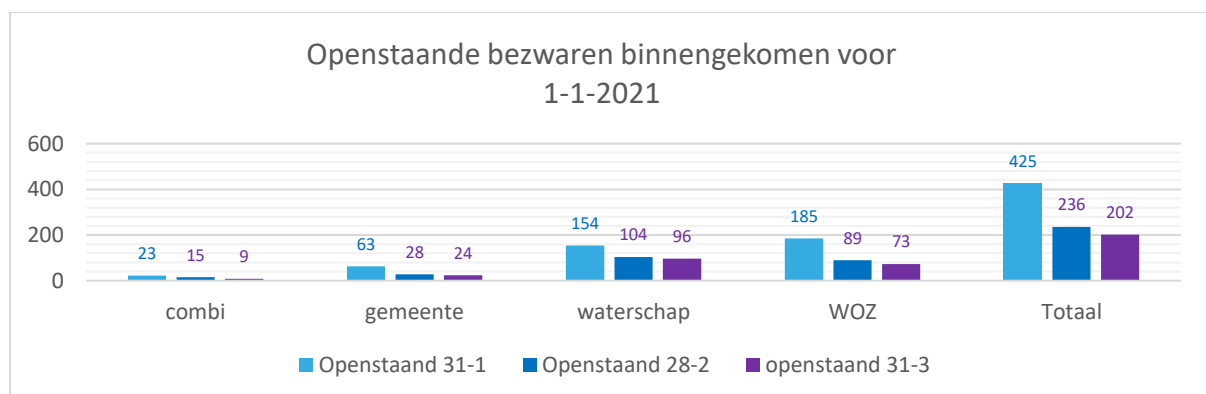
De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's en alle bezwaren worden op tijd afgewikkeld.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Hieruit blijkt een kleine afname van het openstaande bezwaren per 31-3.

tabel 2022



tabel 2021





Bezwaren ontvangen na 1-1-2021

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2022 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffingsbezwaren is onder controle.

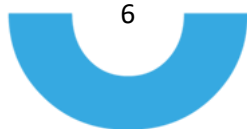
De toename van het aantal bezwaren is waarschijnlijk deels toe te schrijven aan de huidige woningmarkt en de stijging van de verkoopprijzen. De WOZ-waarden stijgen hierin mee en we zien daardoor ook het aantal bezwaren tegen de hogere waarde toenemen. Verder is het sinds enkele jaren ook mogelijk bezwaar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

Daarnaast hebben we te maken met een toename van de zogenoemde “No cure, no pay” (Ncnp) bureaus. Het aandeel van de bezwaren van deze bureaus is dit jaar gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit is niet alleen de situatie bij ons, maar ook een landelijke trend.

We houden de ontwikkelingen scherp in de gaten. We hebben de capaciteit opgeschaald om te zorgen dat de bezwaren op tijd worden afgehandeld. De eerder aangekondigde digitale portal voor Ncnp-bureaus is op tijd voor de aanslagoplegging in productie genomen. Hiermee kunnen ze zelfstandig de benodigde informatie ophalen. Dit helpt enorm om de bezwaren sneller te verwerken en de doorlooptijd te verkorten. We onderzoeken of we de producten die we via de portal aanbieden nog verder kunnen uitbreiden. Daarnaast zijn we ook bezig met het inzetten van de al genoemde inventarisatie-app bij de afhandeling van WOZ-bezwaren.

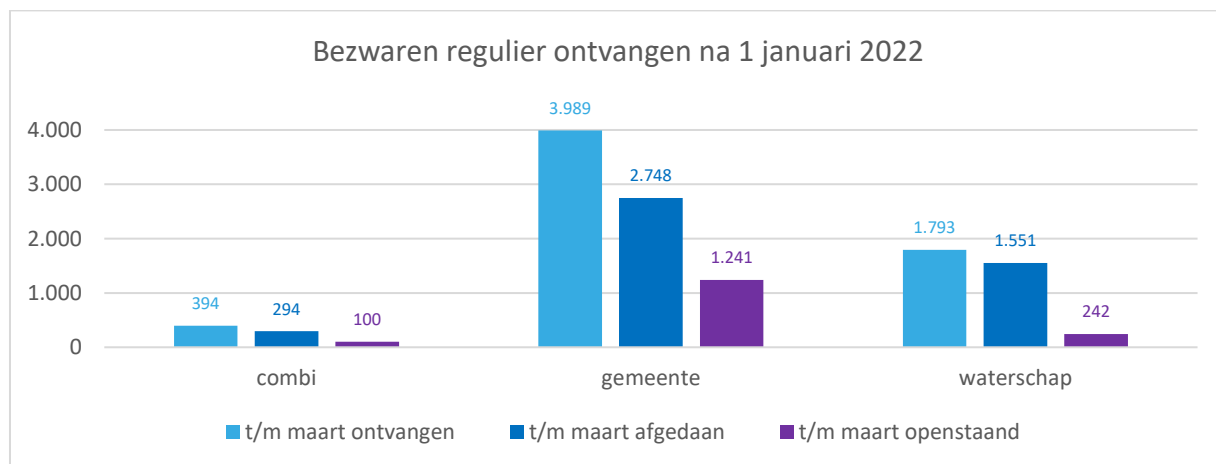
Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren is in 2022 voor gemeenten gestegen ten opzichte van 2021. Deze stijging wordt veroorzaakt door het feit dat de aanslagen van Eemsdelta dit jaar in februari zijn opgelegd en vorig jaar in april.

We zien wel een stijging in de parkeerbezwaren. Begin dit jaar zijn veel boetes opgelegd voor het feit dat de parkeervergunning voor het nieuwe jaar niet is betaald. Dit is een jaarlijks terugkerende situatie. Ook worden door de handhavers van de gemeente Groningen geen kennisgeving (bon) achtergelaten en is de impact vele malen groter. Het gaat regelmatig om meerdere boetes voor de dezelfde klant. We zijn in gesprek met Groningen hoe we dit komend jaar kunnen voorkomen.

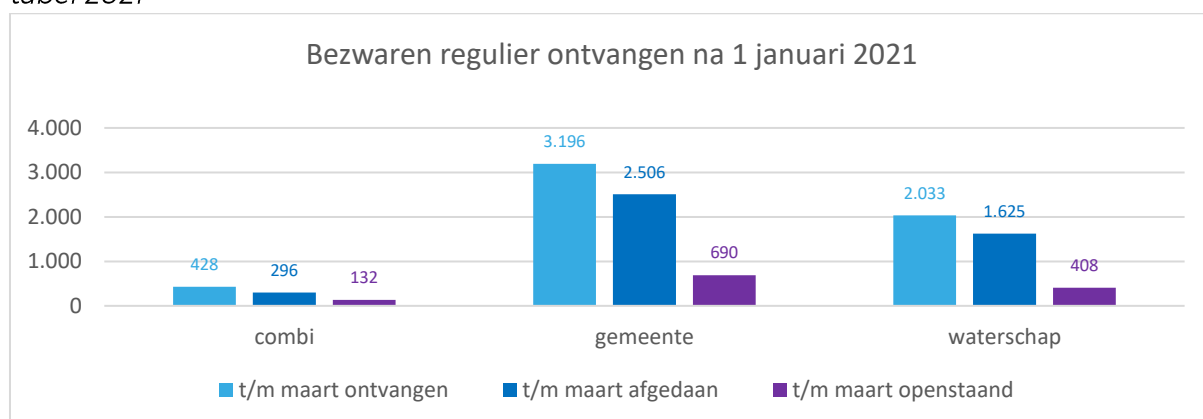




tabel 2022



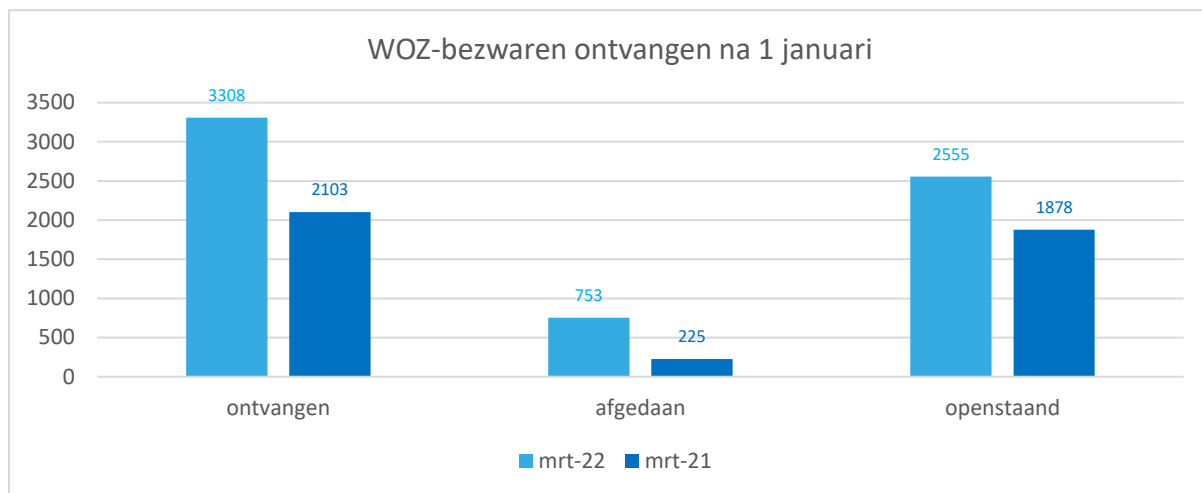
tabel 2021



Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2021 gemaakt in de tabel. Hieruit blijkt dat het aantal WOZ-bezwaren in 2022 is gestegen ten opzichte van 2021. Dit heeft twee oorzaken. De eerste oorzaak is dat de combi-aanslagen voor Eemsdelta dit jaar zijn opgelegd in februari, terwijl deze in 2021 pas in april zijn opgelegd i.v.m. de herindeling DAL. De tweede oorzaak is dat we dit jaar veel meer bij met inboeken van alle WOZ-bezwaren. We hebben dus niet meer bezwaren ontvangen, maar we boeken ze sneller in. Dit als resultaat van de Ncnp-oplossing en het automatisch verwerken van deze (pro forma) bezwaren. Voorgaande jaren kostte het meer tijd om de bezwaren, die voor de WOZ voornamelijk op één moment in het jaar binnenkomen, in te boeken en kenden we vaak een achterstand.

Daarmee rekening houdend is het aantal ontvangen bezwaren in 2022 vergelijkbaar met 2021.





Kwijtschelding

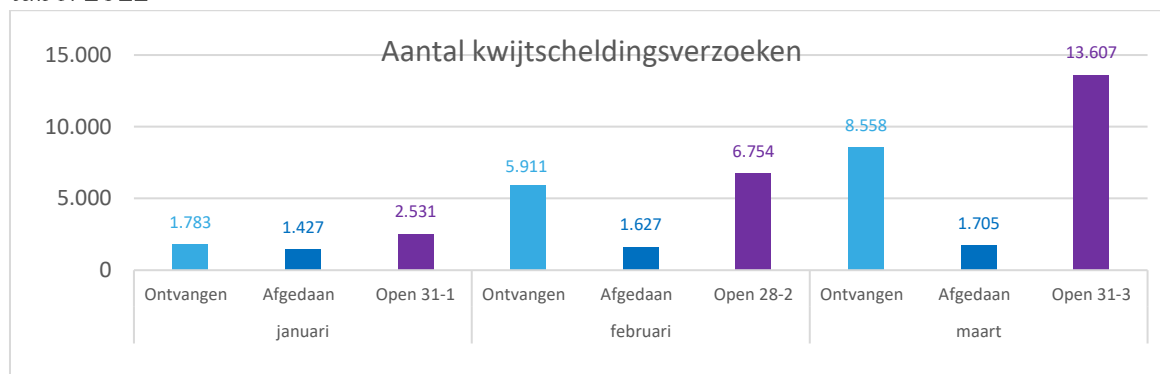
Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:

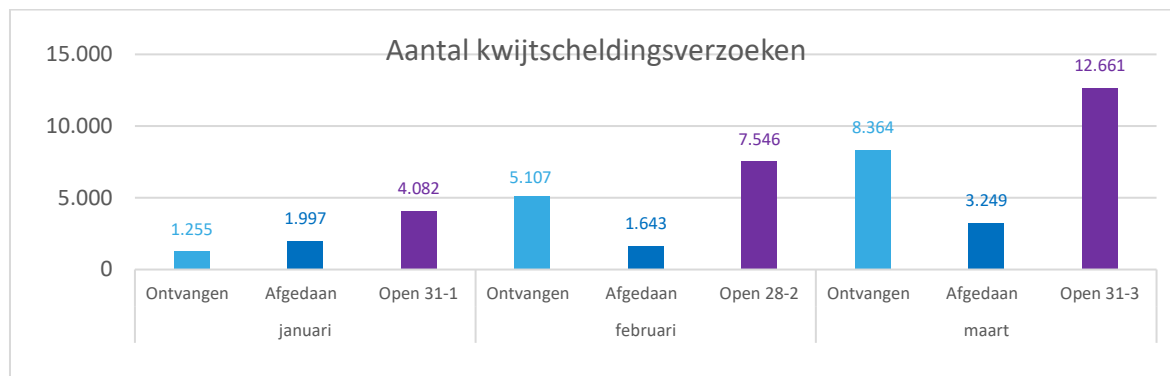
Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Het aantal ontvangen kwijtscheldingsverzoeken in 2022 is gestegen ten opzichte van 2021.



tabel 2022



tabel 2021



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.

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.





Telefonie

Norm:

SLA

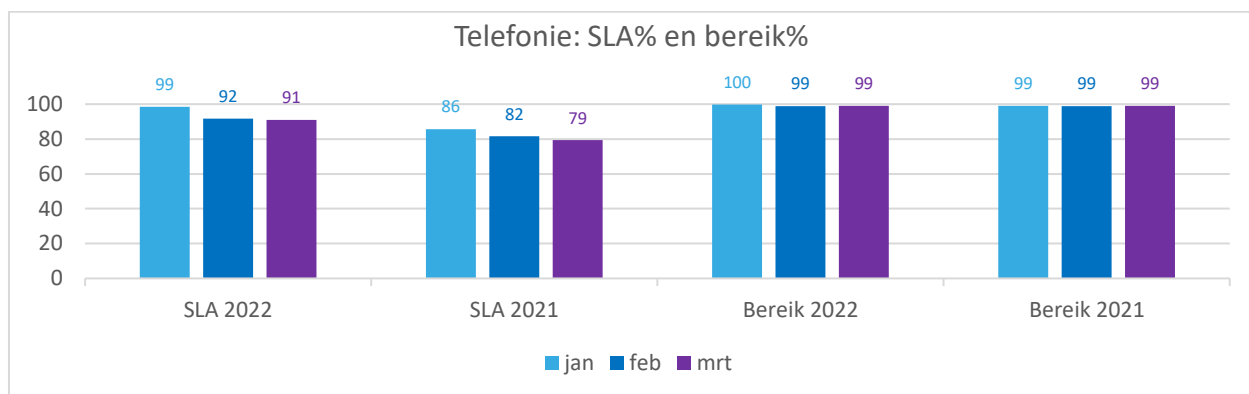
Status:



We rapporteren per maand over de SLA- en het bereikbaarheidspercentage. 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 nog iets hebben kunnen verbeteren. In de afgelopen maanden hebben we continu ruim boven de SLA norm gepresteerd.

Klachten

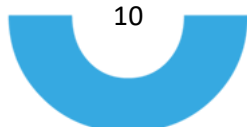
Norm:

Afdoening klachten binnen de termijn.

Status:

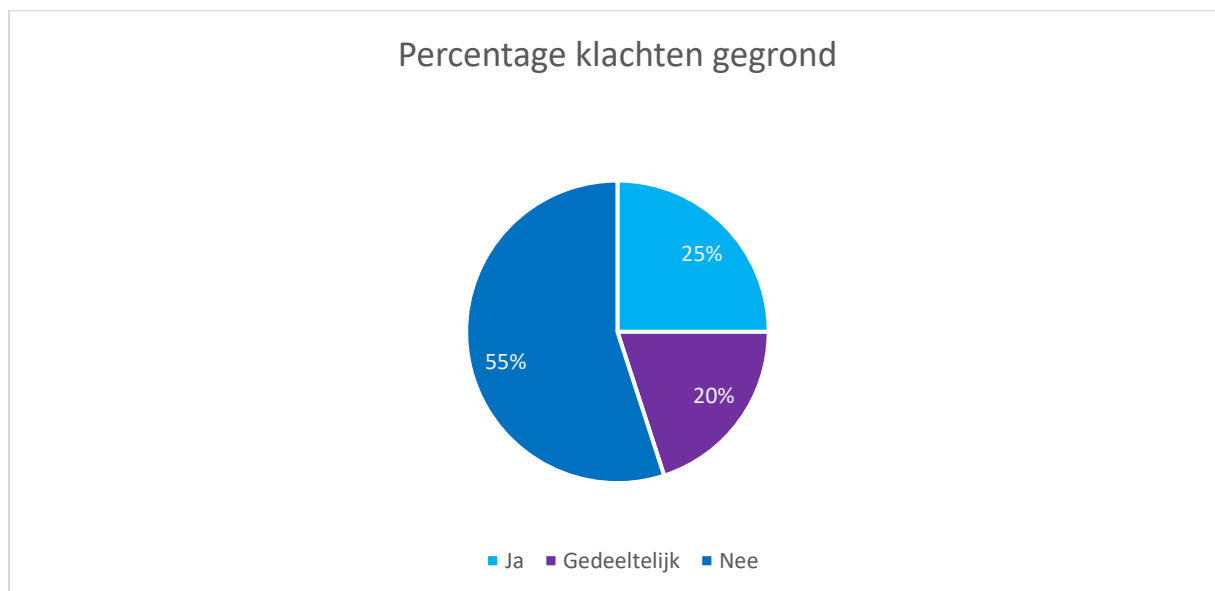
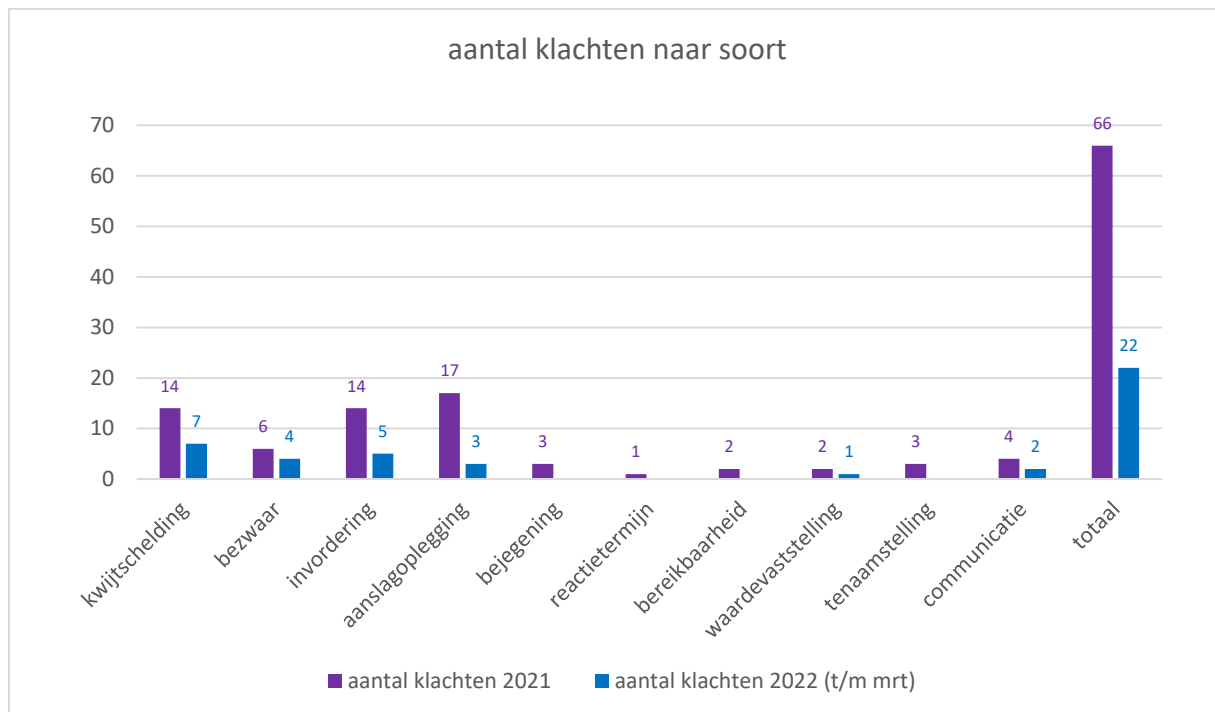


Tot en met maart 2022 zijn er 22 klachten binnengekomen en hiervan zijn er 20 afgehandeld. Vorig jaar kwamen er in totaal 66 klachten binnen. Alle klachten worden binnen de gestelde termijnen afgedaan.





De klachten zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:





Aanvragen coulanceregeling corona

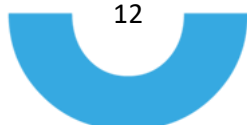
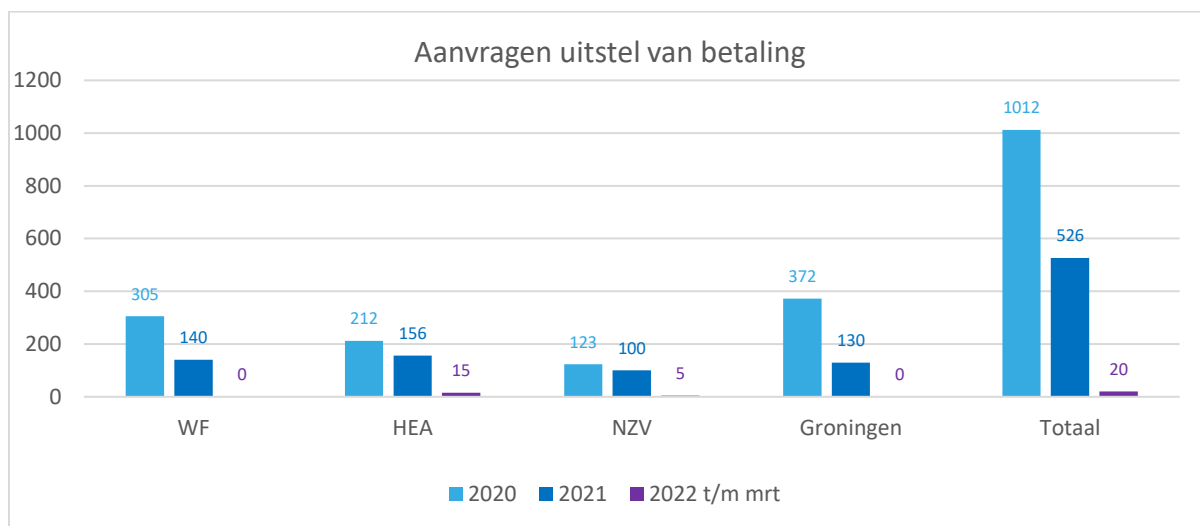
Norm: Afhandeling binnen de termijn.

Status:



Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling in 2020 was 1012. In 2021 zijn er 526 verzoeken bijgekomen. In 2022 zijn er tot en met maart 2022 slechts 20 nieuwe verzoeken binnengekomen.

Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het totale aantal aanvragen beperkt. De financiële impact is op dit moment nog klein. De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:





2 Achterstanden

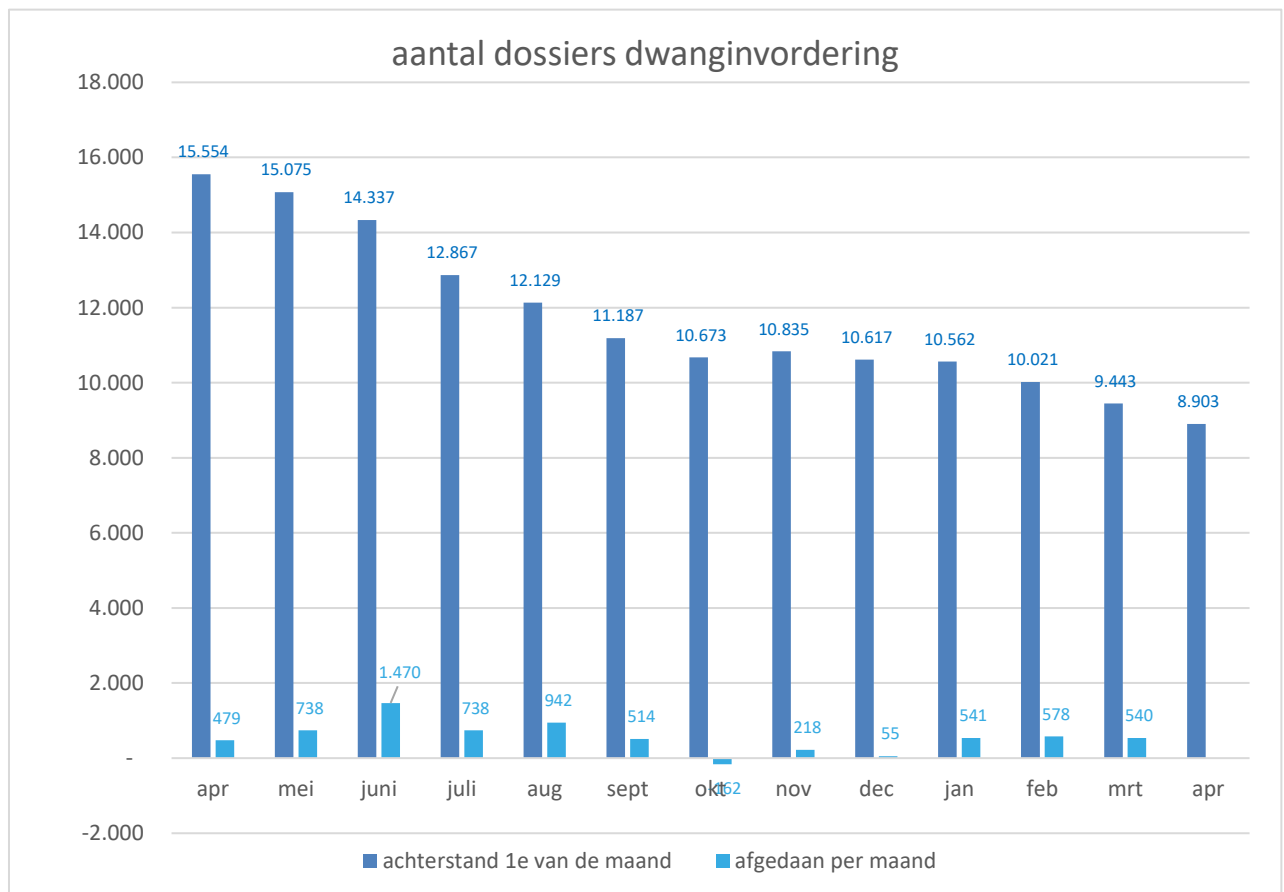
Invoering

Dwanginvoering

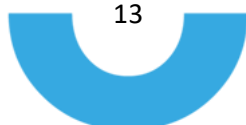
Gereed:

31-12-2022

Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is 8.903. Ten opzichte van de vorige maand is dat een daling van 540. De daling gaat gestaag door. De vermogensbestanddelen van klanten moeten volledig beoordeeld worden om de juiste invorderingsmaatregel toe te passen. Dit vraagt om extra zorgvuldigheid en kost daarom relatief veel tijd.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



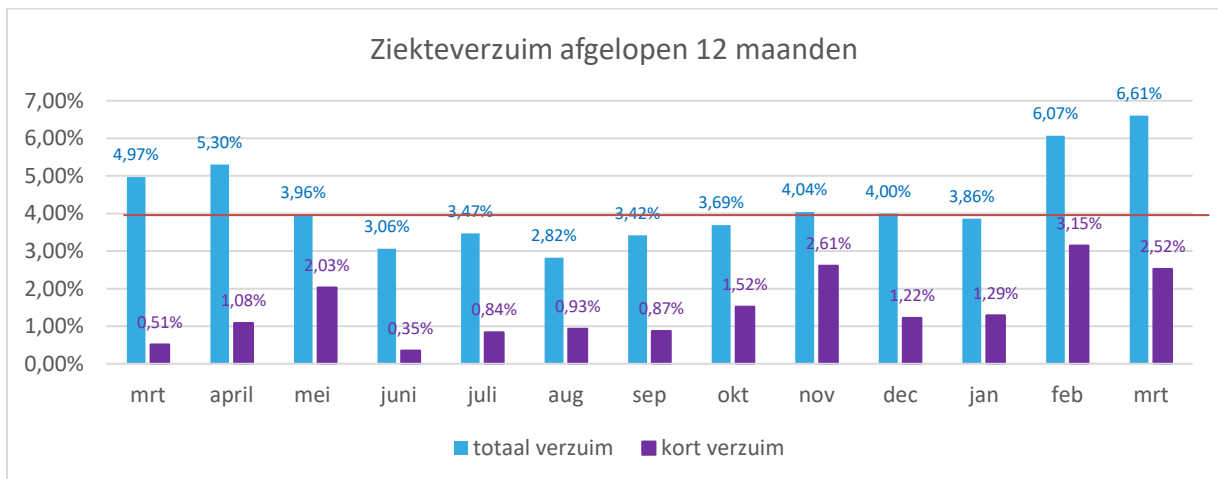
Op dit moment blijven we binnen de kaders van de begroting. In de 1^e kwartaalrapportage exploitatie NBK volgt een uitgebreidere analyse.

Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status:



Het ziekteverzuim van maart 2022 is gestegen naar 6,61%. Dat is ruim boven de norm van 4%. Het korte verzuim is 2,5%. We zien sinds twee maanden dat het aantal ziekmeldingen is toegenomen en dat de nieuwe ziekmeldingen gemiddeld 4 tot 5 dagen duren. We denken dat dit te maken heeft met de toename van het aantal corona-besmettingen en verwachten dat dit van tijdelijke aard is. Daarnaast hebben we op dit moment drie langdurig zieken.

