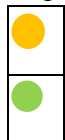




Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m december 2022

Legenda



Niet op schema

Op schema

Inleiding

We zijn dit jaar gestart met drie centrale thema's en een vijftal programma's. Het doel hiervan is om toekomstbestendig te zijn. We willen daarbij de organisatie in beweging houden en het streven is om nog efficiënter en effectiever te gaan werken. De focus ligt daarbij op de thema's: kwaliteit, teamontwikkeling en dienend leiderschap.

De volgende programma's zijn van toepassing voor de komende jaren:

- Programma Dienstverlening – Klant is Koning
- Programma Procesverbetering – Ontwikkeling en innovatie
- Programma Strategische personeelsplanning -Samen investeren in leren & ontwikkelen
- Programma Bedrijfsvoering – Sturen op cijfers
- Programma Marketing en Communicatie – Uitblinken

Personeel

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. De hierdoor ontstane vacatures zijn grotendeels ingevuld. Voor 2023 gaan we een vergelijkbare stap zetten.

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 hebben we samen met ICT Groningen op 7 november 2022 de nieuwe werkplek succesvol in gebruik genomen.

Thuiswerken

Vanaf 14 maart 2022 zijn we weer terug naar kantoor. Daar waar mogelijk blijven we minimaal 50% thuiswerken. Afgelopen periode heeft een tevredenheidsonderzoek onder onze medewerkers over dit hybride werken plaatsgevonden. De uitkomsten zijn positief en worden met de organisatie besproken.



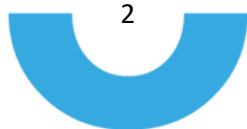


Achterstanden

Als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn er op dit moment nog achterstanden bij de dwanginvordering. De oorspronkelijke doelstelling was om deze achterstand zoveel mogelijk weg te werken voor het einde van 2021. Als gevolg van het langer doorlopen van de coronamaatregelen en het arbeidsintensieve karakter van de werkzaamheden waren we genoodzaakt een deel mee te nemen naar 2022. Zoals het nu lijkt hebben we de achterstanden begin 2023 weggewerkt.

Gemeente Noordenveld

Zoals bekend heeft de gemeente Noordenveld besloten om op belastinggebied te gaan samenwerken met het Noordelijk Belastingkantoor. In dat kader is het NBK in april 2022 begonnen met het ondersteunen bij het uitvoeren van de belastingtaken voor het belastingjaar 2022. Uiteraard heeft dit geen negatieve gevolgen voor de werkzaamheden die we voor bestaande deelnemers en klanten uitvoeren. Ook zijn de voorbereidingen voor 2023 in volle gang. Begin september 2022 heeft een succesvolle migratie van de bestanden plaatsgevonden. Daarnaast is ook besloten om vanaf 1 oktober 2022, eerst voorlopig voor een half jaar, de invorderingstaken van de gemeente Noordenveld over te nemen. In december heeft de ondertekening van de Dienstverleningsovereenkomst plaatsgevonden.



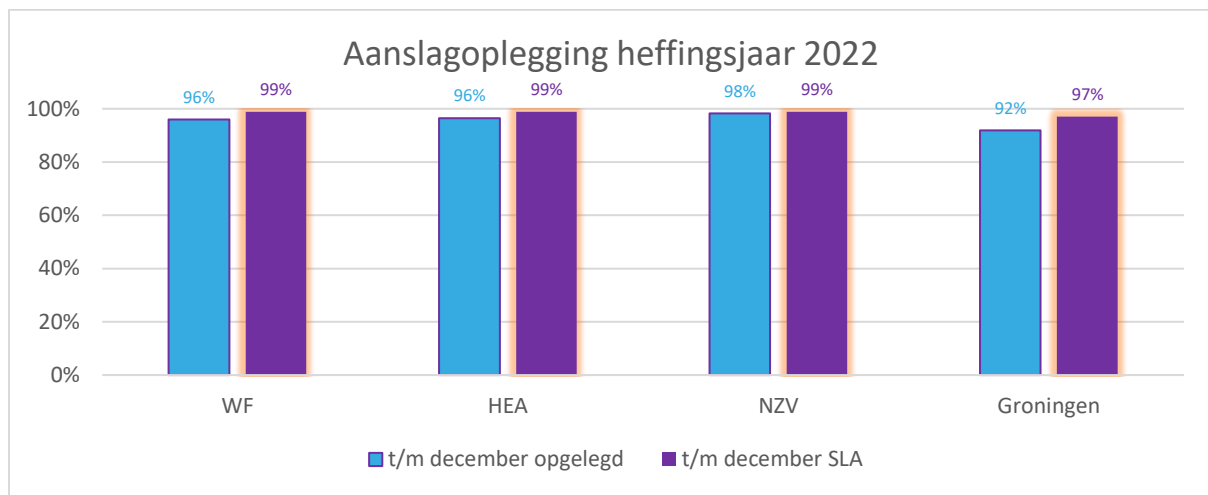


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

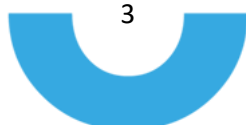
Voortgang: 



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 (als gevolg van een bezwaar) of andere omstandigheden. 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.

We moeten helaas constateren dat we bij de waterschappen de SLA niet hebben kunnen realiseren. De reden hiervoor is dat we voor de aanslagoplegging van gebouwd afhankelijk zijn van de aanlevering van de gemeenten in ons werkgebied aan de Landelijke Voorziening-WOZ. Dit is de centrale voorziening van waaruit wij de WOZ-gegevens geleverd krijgen. Een aantal gemeenten heeft een achterstand en ook de kwaliteit is niet altijd van het afgesproken niveau. Onze interventie is dat we de toezichthouder (Waarderingskamer) en de betreffende gemeenten op ambtelijk niveau hebben geïnformeerd met betrekking tot onze bevindingen. We verwachten de komende maanden een inhaalslag te kunnen maken.

Voor de gemeente Groningen hebben we een vertraging met betrekking het sluiten van overeenkomsten ten aanzien van de WOZ-beschikking voor een aantal grote objecten niet-woningen. Hierover zijn we nog in overleg met de eigenaren. Ook dit verwachten we binnenkort op te lossen. Zorgvuldigheid gaat hierbij boven snelheid.



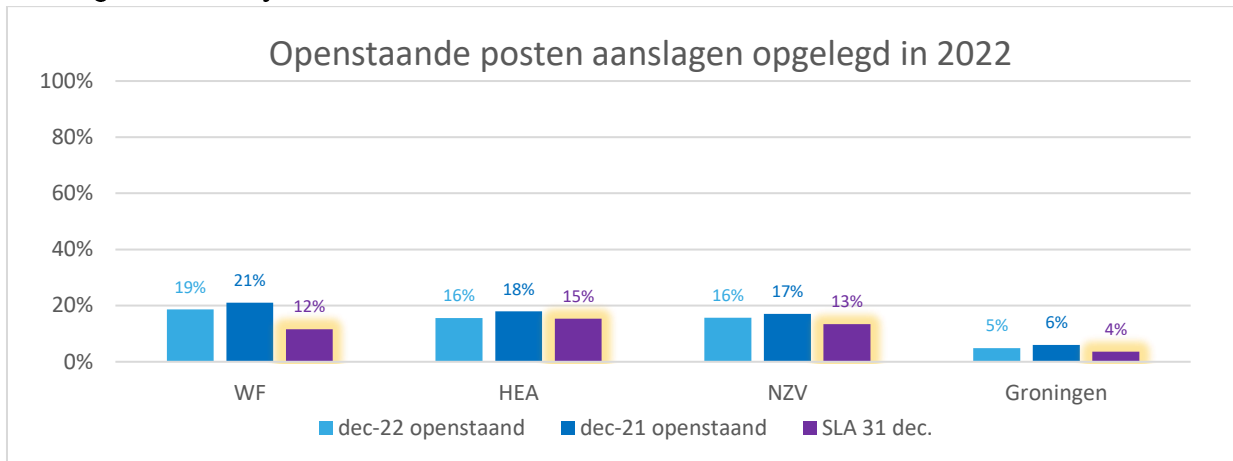


Openstaande posten

Norm: SLA

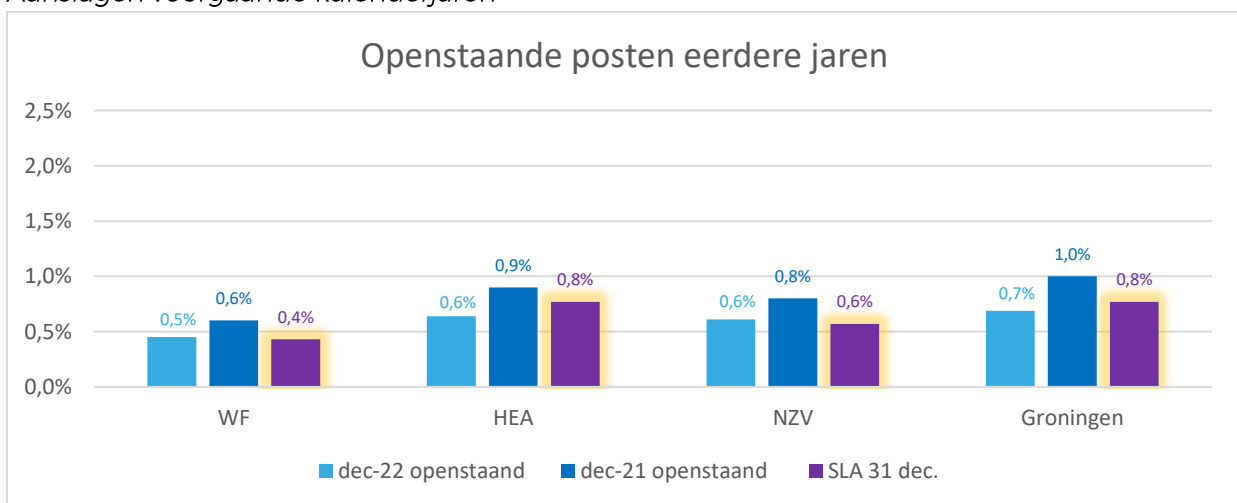
Voortgang:

Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de opgenomen cijfers van december 2021 blijkt dat we in 2022 iets voor lopen op 2021. Maar het is nog niet genoeg om de SLA te halen. Dat wordt deels veroorzaakt doordat ook de aanslagplanning iets achterloopt. Bijna 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijkse termijnen. Een deel van deze termijnen komt dus na 31-12-2022 binnen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering van 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van 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. Zoals het nu lijkt hebben we de achterstanden begin 2023 weggewerkt.

Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken zijn ook de cijfers van november 2021 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt een positieve ontwikkeling, de openstaande posten zijn aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2021. Daarnaast is voor de gemeente Groningen en de waterschappen HEA en NZV de SLA norm gehaald. Voor WF is dat net niet gelukt.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



De screening van de gerealiseerde verkoopcijfers in het kader van de permanente marktanalyse is bijgewerkt tot en met de maand november 2022. De maand december 2022 is nu onderhanden. 96% van de waarden die voor belastingjaar 2023 in Groningen en Eemsdelta moeten worden vastgesteld staan daarvoor klaar. De Waarderingskamer heeft daarvoor dan ook toestemming gegeven.

De gemeente Noordenveld bevindt zich in een overgangsjaar die zijn weerslag heeft op het verloop van de herwaardering. Als gevolg hiervan is nader overleg met de Waarderingskamer nodig om toestemming te krijgen om te beschikken. We trekken hierbij samen op met de gemeente Noordenveld en we gaan uit van een goede afloop van dat overleg. Dit stelt ons in staat om de waarden die klaarstaan met dagtekening eind februari te beschikken. We voorzien wel dat een bovengemiddeld aantal belanghebbenden pas een WOZ-beschikking in de loop van het jaar ontvangt.

Naast de herwaardering moet ook de afhandeling van de WOZ-bezwaren tegen de vastgestelde waarden van 2022 plaatsvinden. Beide processen, herwaardering en bezwaarafhandeling, lopen naast elkaar. Binnen het team Waarderen is de inzet van de medewerkers op beide processen op elkaar afgestemd.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

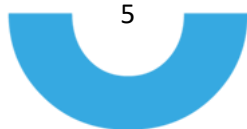
Voortgang:



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

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2022

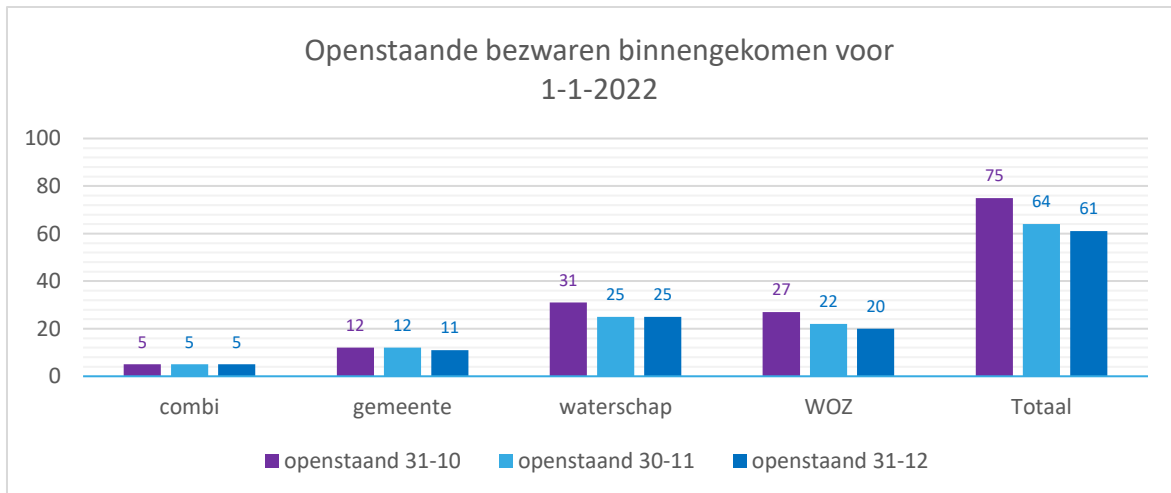
Alle bezwaren zijn in beeld. Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen. De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's.



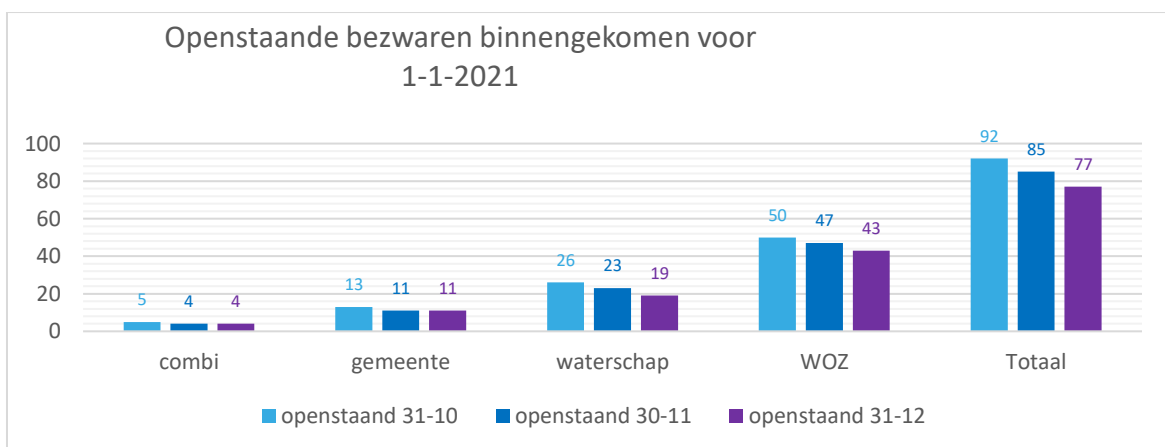


Om de vergelijking met 2021 te kunnen maken is ook de tabel van 2021 toegevoegd. Hieruit blijkt een daling van het aantal openstaande bezwaren per 31-12.

tabel 2022



tabel 2021



Bezwaren ontvangen na 1-1-2022

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.

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.

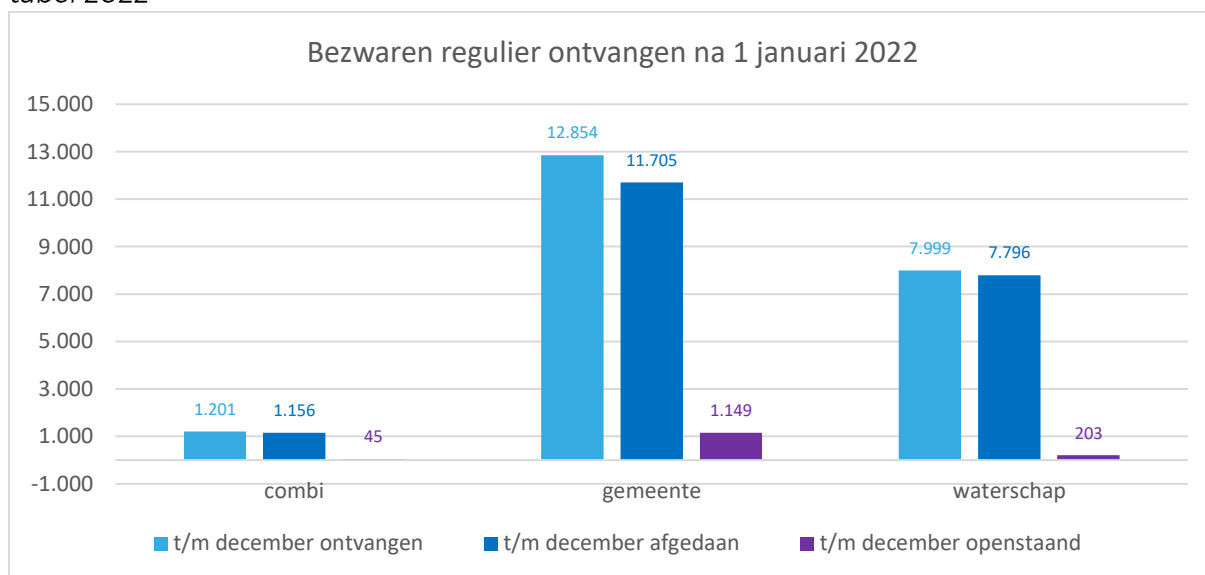
We zien met name een stijging in de parkeerbezwaren. Begin dit jaar zijn veel naheffingen opgelegd, omdat inwoners van de gemeente Groningen hun parkeervergunning voor het nieuwe jaar niet hebben betaald. Dit is een jaarlijks terugkerende situatie. Daarbij laten de handhavers van de gemeente Groningen geen kennisgevingen (vooraankondigingen van de naheffingsaanslag) meer achter op voertuigen. Dit zorgt ervoor dat er vaker dan voorheen



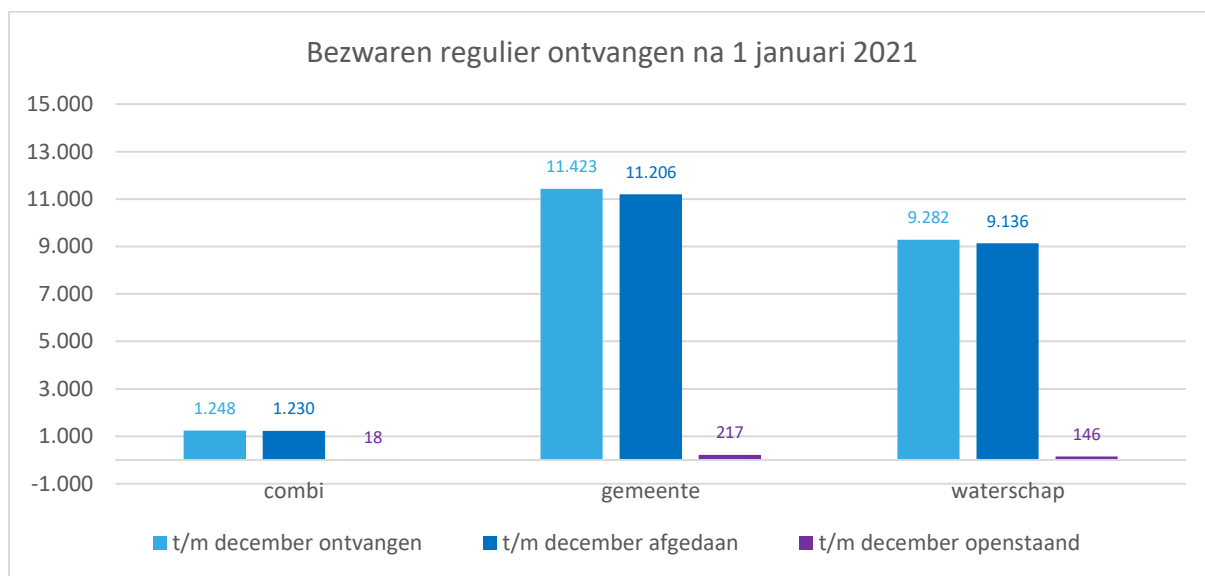


meerdere (onterechte) naheffingsaanslagen aan dezelfde parkeerder worden opgelegd. Dit levert meer handwerk op bij de uitvoering. We zijn in gesprek met de gemeente Groningen hoe we dit komend jaar kunnen voorkomen. Indien nodig zijn we overgegaan tot verdaging van de parkeerbezwaren.

tabel 2022



tabel 2021

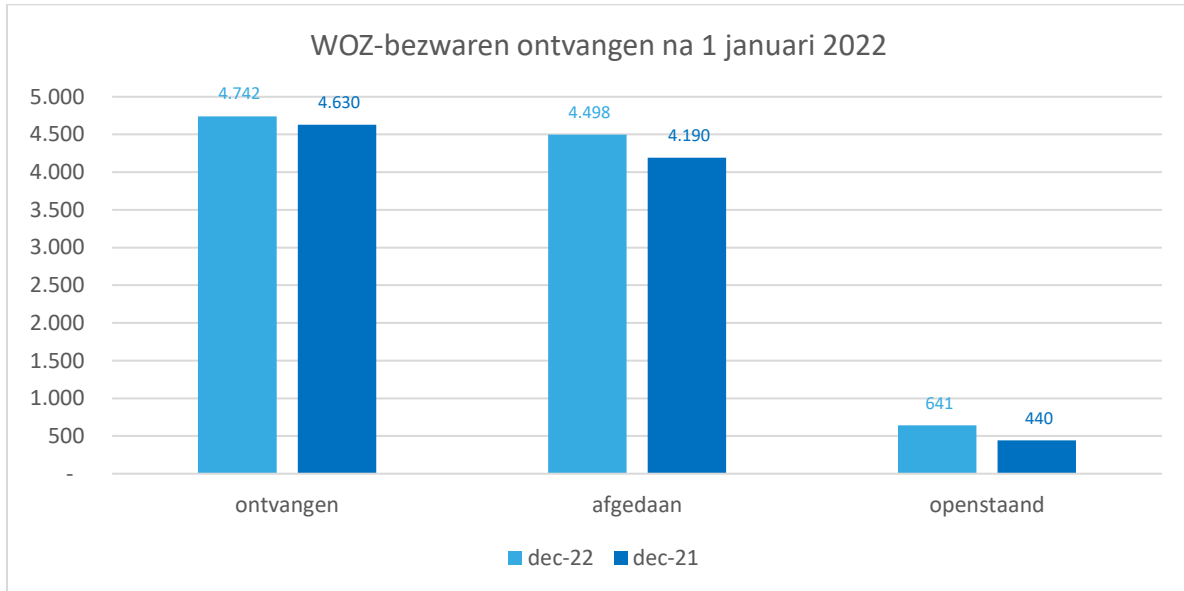


Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2021 gemaakt in de tabel. De aantallen zijn redelijk vergelijkbaar met vorig jaar. Het aandeel van de bezwaren van no-cure-no-pay bureaus is ten opzichte van vorig jaar niet meer gestegen, maar relatief gezien nog wel hoog. De





afhandeltermijn voor de WOZ-bezwaren loopt tot het einde van het jaar. Indien nodig zijn we overgegaan tot verdaging.



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 openstaande kwijtscheldingsverzoeken per 31-12 is iets hoger dan vorig jaar.

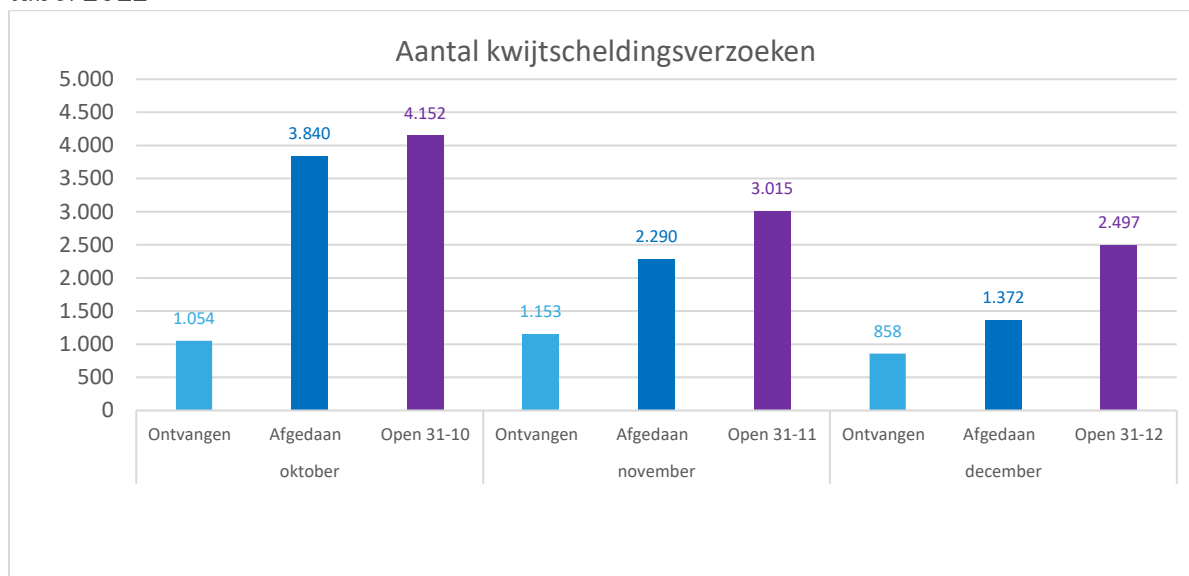
Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. Alle verzoeken die wij ontvangen worden eerst naar het Inlichtingenbureau verzonden voor een eerste toets. Hierdoor duurt het 1 tot 2 maanden voordat wij een verzoek kunnen afhandelen. In het begin van het jaar loopt daardoor het aantal kwijtscheldingsverzoeken altijd op. Daarnaast hebben we de eerste maanden van dit jaar ook meer verzoeken ontvangen, omdat de aanslagen nu in de eerste 6 maanden van het jaar worden opgelegd.

De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn.

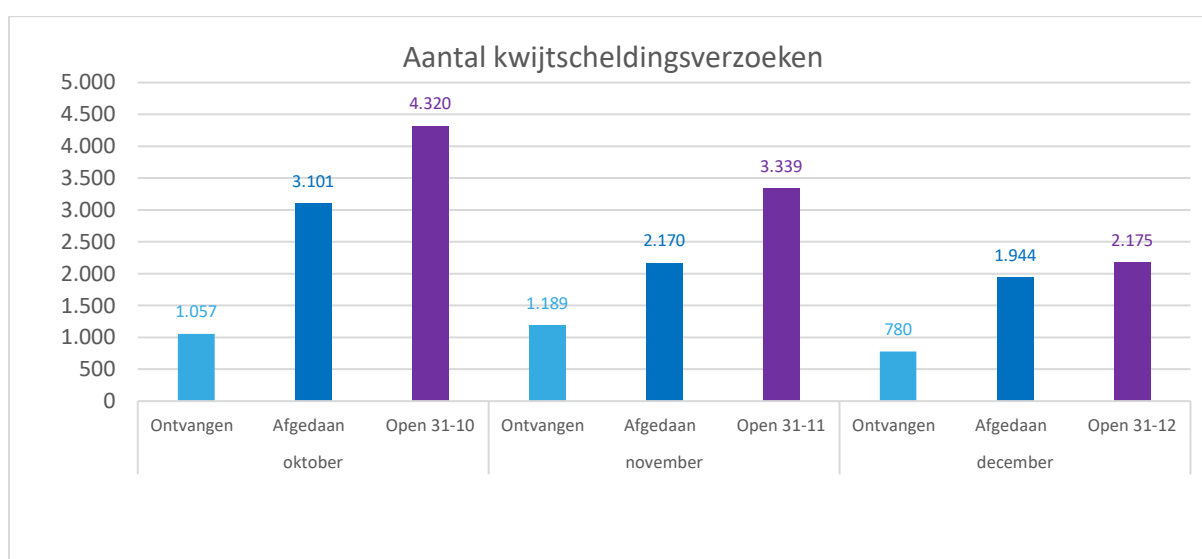




tabel 2022



tabel 2021



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.





Telefonie

Norm:

SLA

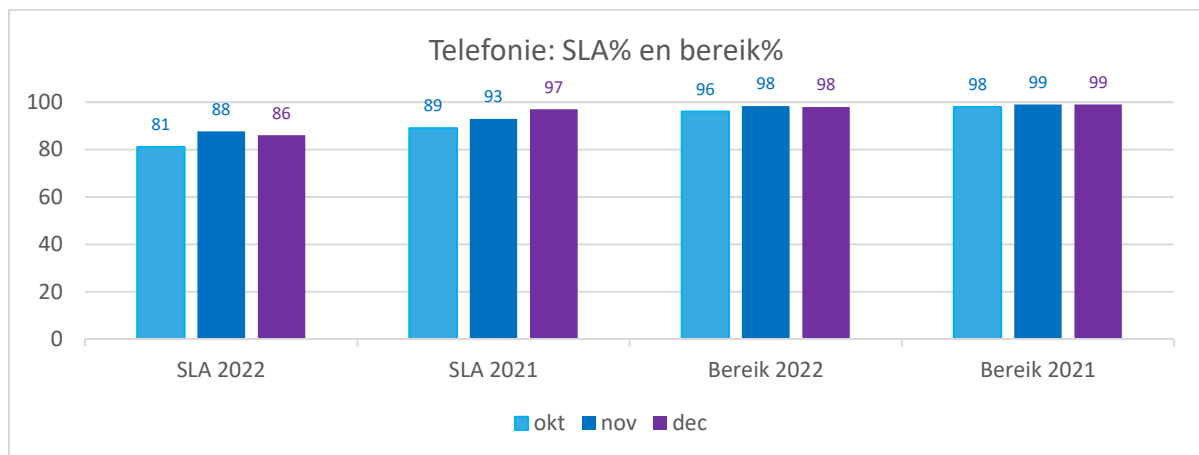
Status:



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 afgelopen maand is de SLA weer gehaald. Ten opzichte van vorig jaar is de bereikbaarheid en de SLA iets lager, maar wel ruim binnen de gewenste normen.

Klachten

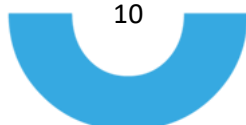
Norm:

Afdoening klachten binnen de termijn.

Status:

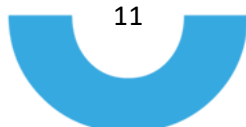
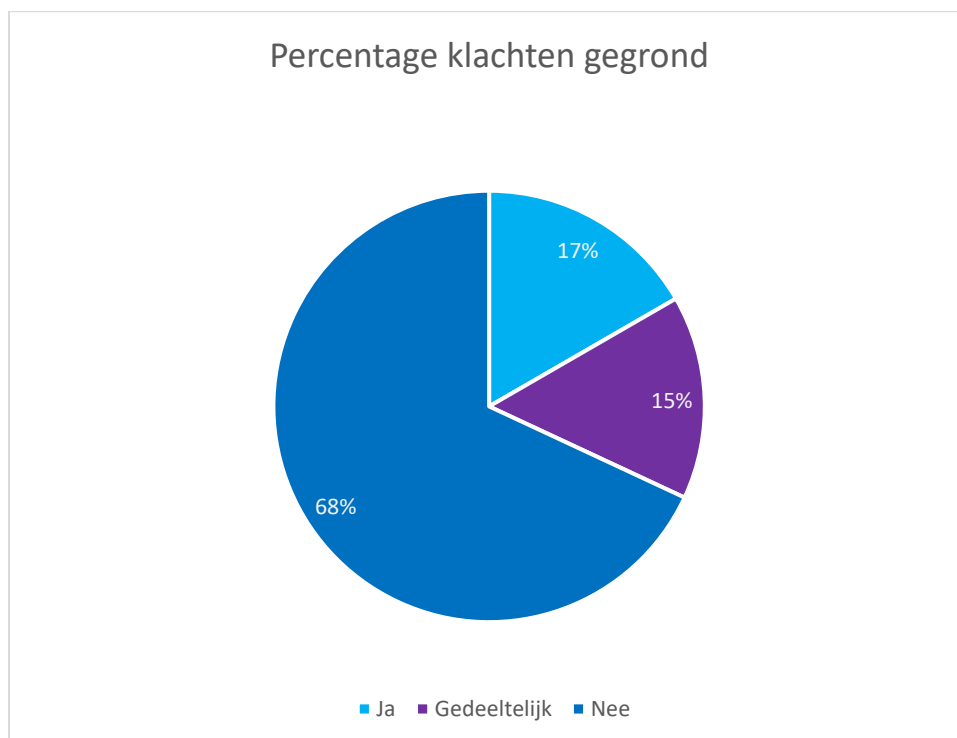
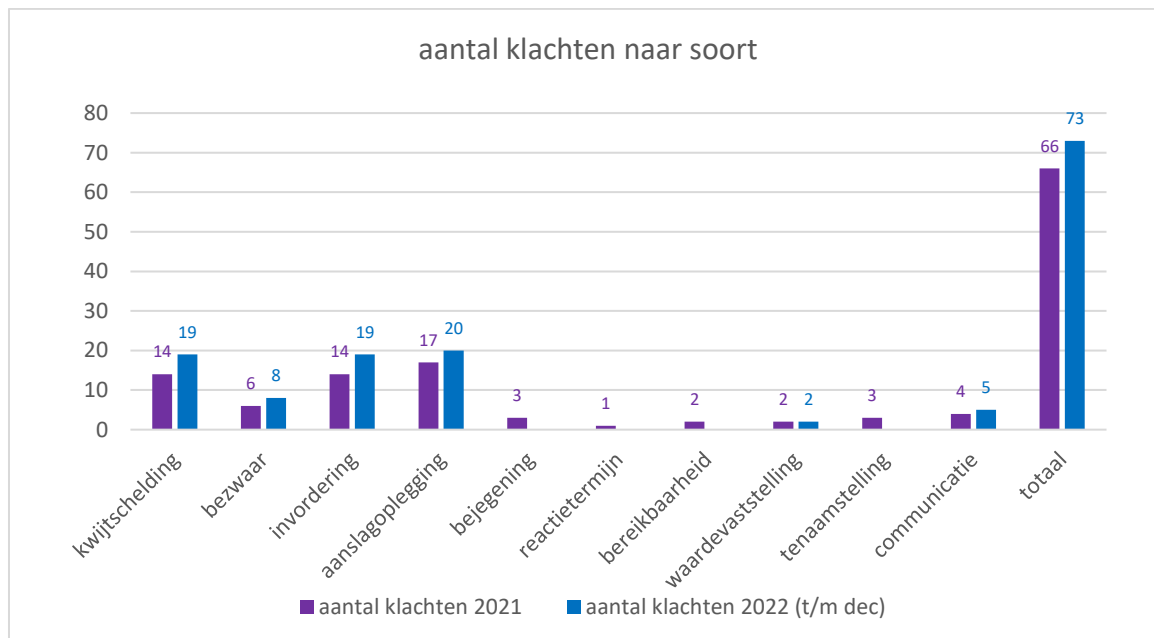


In 2022 zijn er 73 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 72 afgehandeld en is nog 1 in behandeling. Vorig jaar kwamen er in totaal 66 klachten binnen. Alle klachten zijn binnen de gestelde termijnen afgedaan.





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





2 Achterstanden

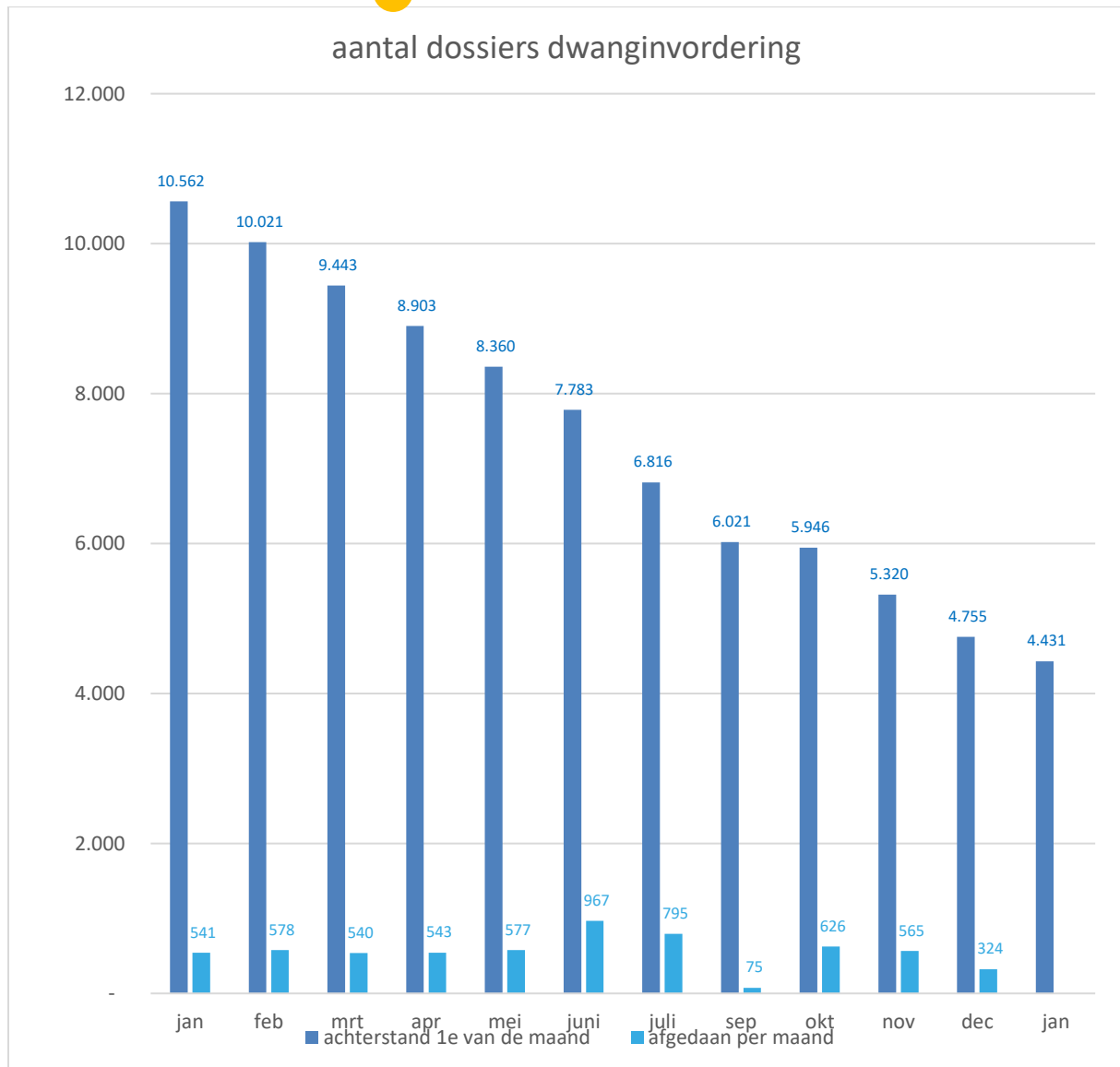
Invoering

Dwanginvoering

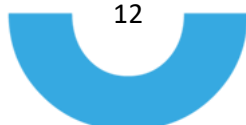
Gereed:

31-12-2022

Status:



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is op 1 december 4.431. Ten opzichte van 1 december 2022 is dat een daling van 565. De vermogensbestanddelen van klanten moeten volledig beoordeeld worden om de juiste invorderingsmaatregel toe te passen. Dit vraagt om extra zorgvuldigheid en kost relatief veel





tijd. We verwachten de achterstand begin 2023 volledig te hebben weggewerkt.

3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



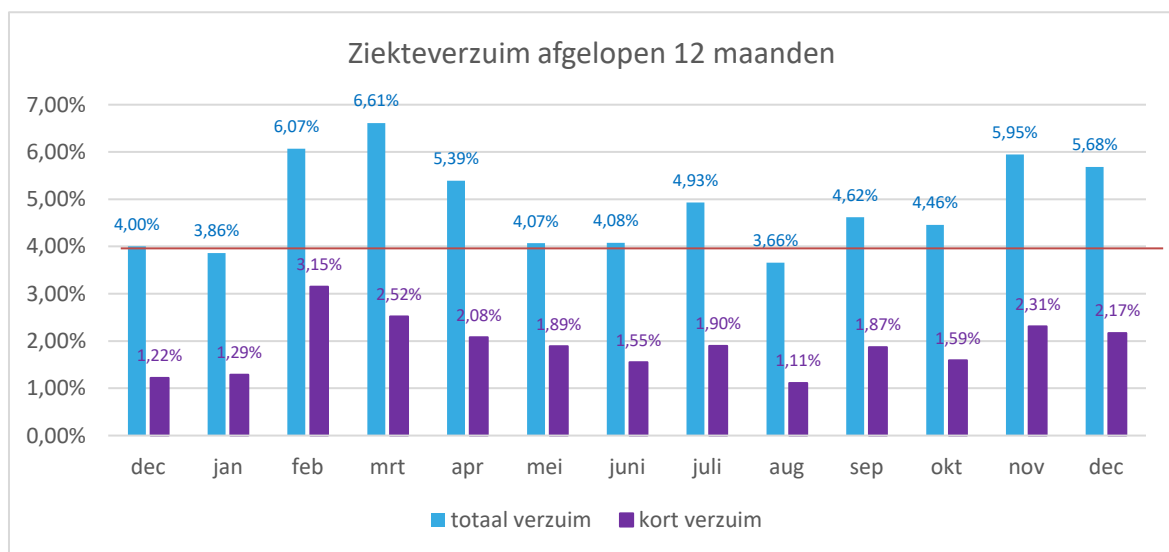
Op dit moment zijn we bezig met het opstellen van de jaarrekening. Bij de volgende rapportage kunnen we de concept cijfers 2022 melden.

Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status:



Het ziekteverzuim van december 2022 is met 5,68% boven de norm van 4% uitgekomen, maar wel iets gedaald ten opzichte van de maand ervoor. Het korte verzuim is gedaald naar 2,17%. We hebben op dit moment drie langdurig zieken.

