Noordelijk Belastingkantoor

Kadernota 2024

Noordelijk Belastingkantoor

Noordelijk Belastingkantoor

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Visie en ambitie
3. Financieringsvorm
4. Bedrijfsvoering
5. Financiële kaders
6. Risicoparagraaf

Noordelijk Belastingkantoor

1 Inleiding

Volgens de Wet Gemeenschappelijke Regeling art 80a zendt het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie vóór 15 april van het jaar voorafgaande aan dat waarvoor de begroting dient, de algemene financiële en beleidsmatige kaders en de voorlopige jaarrekening aan de raden van de deelnemende gemeenten en aan de algemene besturen van de deelnemende waterschappen.

In deze kadernota worden de algemene- en financiële kaders uiteen gezet. Hiermee wordt inzicht gegeven in de ontwikkelingen en kaders die in 2024 bepalend zijn voor de activiteiten van het Noordelijk Belastingkantoor en de financiële vertaling daarvan. De jaarrekening 2022 staat ook op de agenda van de vergadering van 3 april 2023.

Noordelijk Belastingkantoor

2 Visie en ambitie

Het Noordelijk Belastingkantoor is in 2017 opgericht door de gemeente Groningen en de drie noordelijke waterschappen Hunze en Aa's, Noorderzijlvest en Wetterskip Fryslân. Met ingang van 1 januari 2018 verzorgt het Noordelijk Belastingkantoor voor deze organisaties de belastingheffing en -inning. Als rechtsvorm is gekozen voor een bedrijfsvoeringsorganisatie op grond van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen.

Het doel dat ten grondslag ligt aan het Noordelijk Belastingkantoor is het behalen van meer efficiency door middel van samenwerking. Een van de manieren om dat doel te verwezenlijken is het verder uitbreiden van de samenwerking met andere overheden in de toekomst. Hiervoor moeten potentiële toetreders (gemeenten) interesse tonen in het Noordelijk Belastingkantoor. Dit betekent dat het een deskundige, betrouwbare en flexibele organisatie moet zijn, die haar werk verricht tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kosten.

De ambitie is dat het Noordelijk Belastingkantoor hét lokale belastingkantoor van het Noorden wordt. Om die organisatie te worden, is het nodig dat we investeren in de mensen die de organisatie vormen. Door het creëren van een kenniscentrum, ondersteuning van goede automatisering en goed werkgeverschap scheppen we de voorwaarden om de taak met de juiste mensen en bijbehorende cultuur uit te oefenen. Klantgerichtheid, flexibiliteit en wendbaarheid staan daarbij voorop.

3 Financieringsvorm

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft zelf geen tot zeer beperkte middelen om niet-begrote kosten te kunnen dekken. De mogelijke risico's zijn in relatie tot de omstandigheden waarbinnen de bedrijfsvoering plaatsvindt ook van geringe omvang. In normale omstandigheden heeft het Noordelijk Belastingkantoor vooral te maken met reguliere kosten die vooraf redelijk goed te ramen zijn, zoals personeelskosten, huisvesting, ICT en kantoorkosten. Onverwachte kosten van substantiële omvang waarvoor geen dekking is, doen zich naar verwachting niet voor. Een uitzondering hierop zijn de benoemde risico's in de risicoparagraaf.

De deelnemers financieren de exploitatiekosten voor. Op basis van de vastgestelde begroting wordt aan de deelnemers maandelijks een voorschot in rekening gebracht. Bij de vaststelling van de jaarrekening stellen we de definitieve bijdrage vast. Zo spoedig mogelijk daarna vindt de afrekening plaats.

Doordat de begroting vroeg in het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar wordt opgesteld is het meestal niet mogelijk in te spelen op de laatste actuele ontwikkelingen die zich in dat jaar voordoen. Om toch de mogelijkheid te geven eventuele tegenvallers binnen de eigen begroting op te vangen en enige ruimte te geven in het alsnog inpassen van nieuwe ontwikkelingen die zich voordoen tussen vaststelling en inwerkingtreding van de begroting is de post onvoorzien in de begroting opgenomen.

Noordelijk Belastingkantoor

4 Bedrijfsvoering

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft één programma, namelijk het heffen en innen (inclusief kwijtschelden) van de lokale belastingen en de uitvoering van de wet WOZ voor de gemeenten Groningen, Eemsdelta en vanaf 1-1-2023 ook de gemeente Noordenveld.

De operationele organisatie is ingericht met een frontoffice en een backoffice. De frontoffice is gericht op de contacten met onze klanten en de backoffice op de achterkant van de dienstverlening en de dataverzameling en -sturing. Onder de frontoffice en de backoffice hangen kleinere gespecialiseerde teams met maximale aandacht voor de medewerkers.

De hoofdtaken van de frontofficeteams:
Klantcontact: Het afhandelen van alle klantcontacten. Hierbij maakt het niet uit via welk kanaal de klant contact met ons zoekt. Het is ons gezicht naar buiten toe.

Bezwaar & Beroep: Wanneer een klant bezwaar maakt of in beroep gaat zorgt dit team ervoor dat het bezwaar of beroep volgens de procedures en binnen de wettelijke termijnen wordt afgehandeld. Maar ook de vraag achter de vraag is van belang om maatwerk in complexe zaken op te lossen.

Invordering: Dit team zorgt ervoor dat de klant kan betalen. Ze vorderen de waterschaps- en gemeentelijke belastingen in. Dit team heeft oog voor de betalingsproblematiek van de klant /instelling/organisatie en verwijst ook door naar het team Kwijtschelding en Insolventie.

Kwijtschelding en Insolventie: Dit team neemt kwijtscheldingsaanvragen in behandeling en wijst kwijtschelding toe en af. Daarnaast regelt dit team schuldhulpverlening (insolventie) voor klanten die de belasting niet kunnen betalen.

Dwanginvordering: Wil de klant de belasting niet betalen, dan zorgt dit team ervoor dat wij toch kunnen invorderen en passen daarbij maatwerk toe.

De hoofdtaken van de backofficeteams:
Waarderen: Het team Waarderen is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet WOZ. Zij waarderen/taxeren woningen en niet-woningen en bepalen de WOZ waarde voor de waterschaps- en gemeentelijke belastingen.

Objectbeheer: Dit team is verantwoordelijk voor het vastleggen, beheren en onderhouden van informatie, gegevens en data over objecten.

Heffen: Het team Heffen legt de waterschaps- en gemeentelijke belastingen op. Zij zorgen ervoor dat alle klanten een belastingaanslag krijgen.

Noordelijk Belastingkantoor

Uitbreiding dienstverlening gemeenten

Het jaar 2024 zal net als 2023 in het teken staan van het uitbreiden van de dienstverlening naar nieuwe gemeenten. Dit is een van de belangrijkste doelstelling uit het bedrijfsplan van 2016, wat ten grondslag ligt aan de oprichting van het NBK.

Na de start in 2018 en een lastige beginperiode heeft het NBK de interne processen en de dienstverlening aan haar deelnemers goed op orde. De afgelopen periode hebben er gesprekken met verschillende gemeenten plaatsgevonden over de dienstverlening van het NBK. Aan de kant van de gemeenten in ons werkgebied is er van alles gaande op organisatorisch terrein. Er zijn gemeentelijke herindelingen gaande, maar er zijn ook gemeenten die hun eigen organisatie onder de loep nemen. In dit soort processen komt ook de vraag naar voren wat te doen met de belastingprocessen. Binnen een gemeente zijn deze vaak relatief klein van omvang en daarom ook kwetsbaar en door de beperkte schaal duur in de uitvoering.

Het uitgangspunt van het aanbieden van diensten aan andere gemeenten is dat het voor beide partijen aantrekkelijk is. De gemeente kan profiteren van de schaal, de efficiency en kwaliteit van het NBK. Voor het NBK is er een financieel voordeel door schaalvergroting en meer dekking voor de vaste kosten. Hierdoor kan de bijdrage van de deelnemers aan het NBK omlaag. Uiteindelijke dalen hierdoor de maatschappelijke kosten en verbeteren we de kwaliteit van de dienstverlening.

Voor een aantal gemeente is dit de aanleiding geweest om verkennende gesprekken te starten met het NBK. In sommige gevallen gaat het dan om het verkennen van de uitbesteding van de gehele dienstverlening ten aanzien van belastingen, maar het kan ook gaan om alleen bepaalde onderdelen, zoals waarderen, heffen, innen of de kwijtschelding.

Dit heeft er toe geleid dat we in de loop van 2022 voor de gemeente Noordenveld het waarderen en de heffing en inning belastingen hebben mogen verzorgen. Met ingang van 2023 is hiervoor een DVO afgesloten.

Daarnaast hebben we met ingang van 2023 een overeenkomst afgesloten met de gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo voor de uitvoering van de (dwang)invordering.

De doelstelling is om in 2023 en 2024 weer een nieuwe gemeente te laten aansluiten.

5 Financieel

Voor de begroting 2024 zien we de volgende financiële ontwikkelingen:

Loonkosten ontwikkeling

Ten opzichte van de begroting 2023 wordt rekening gehouden met een ontwikkeling van 9,5% van de loonkosten. In de begroting van 2023 werd rekening gehouden met een loonkostenontwikkeling van 3%. Bij het opstellen van de begroting van 2023 was het CAO onderhandelingsresultaat voor 2023 nog niet bekend. Het uiteindelijke resultaat betekende een stijging van de loonkosten van circa 7,5% ten opzichte van 2022. Dat is dus 4,5% meer dan waar rekening mee was gehouden. Uitgaande van een reguliere ontwikkeling van 5% ten opzichte van de daadwerkelijke cijfers van 2023, zal de stijging ten opzichte van de begroting 2023 circa 9,5% bedragen.

Budget Innovatie en Ontwikkeling

Voor de begroting 2024 nemen we een budget voor Innovatie en Ontwikkeling op. Vanuit dit budget worden alle projecten voor Innovatie en Ontwikkeling gefinancierd. Het doel van deze projecten zal zijn om de efficiency en effectiviteit van de processen te verhogen. Dit zal op termijn moeten leiden tot lagere kostten. Door bijvoorbeeld te investeren in een verdere automatisering van de werkzaamheden ontstaan er mogelijkheden om de (natuurlijke) uitstroom van het personeel de komende jaren te kunnen opvangen zonder dat er nieuwe instroom nodig is. Hierdoor kan de formatie de komende afnemen. Hierbij zullen we natuurlijk ook rekening moeten houden met het aantal nieuwe gemeenten wat gaat aansluiten. Het uitgangpunt is dat we door automatisering van werkzaamheden de productiviteit per medewerker kunnen verhogen. Hierdoor worden we ook aantrekkelijker voor nieuwe gemeenten.

Voor 2024 zullen we dit budget gaan inzetten voor de volgende projecten:

- verder uitbouwen zaakgericht werken;
- inzetten van Artificial Intelligence (AI) om kwaliteit en efficiency van de processen te verbeteren;
- samen met onze software leverancier verdere automatisering toepassen om onze bedrijfsvoering processen te optimaliseren en te versnellen.

Investeringskrediet

De afgelopen jaren is in de begrotingen geen nieuw investeringskrediet opgenomen. Het oorspronkelijke investeringskrediet bij de start van de organisatie is voldoende geweest om alle investeringen te dekken. In 2023 zal het oorspronkelijke krediet volledig ingezet zijn en is er geen ruimte meer voor nieuwe investeringen. In 2024 zullen de investeringen van 2018 en 2019 met een looptijd van 5 jaar afgeschreven zijn. In de begroting 2024 zal daarom een investeringskrediet voor herinvesteringen worden opgenomen.

Aansluiting nieuwe gemeenten

Eén van de belangrijkste doelstellingen voor 2024 is het verder uitbreiden van de dienstverlening aan nieuwe gemeenten. Hiervoor wordt met deze gemeenten een DVO opgesteld, waarin ook de financiële afspraken worden vastgelegd. Op dit moment is lastig

om de financiële gevolgen volledig uit te werken en op te nemen in de begroting. Voor een DVO hanteren wij integrale kostprijstarieven die voor beide partijen financieel positief gaan uitwerken. Daarnaast maken partijen afspraken over de éénmalige kosten die vooraf aan de daadwerkelijke dienstverlening aan de orde zijn. Ook worden er afspraken over de het eventuele over te nemen personeel gemaakt. Dit alles is maatwerk en wordt in een businesscase uitgewerkt. Om die reden zijn de financiële gevolgen van het verder uitbreiden van de dienstverlening nog niet opgenomen in de begroting 2024.

De financiële effecten van de dienstverlening aan de gemeente Noordenveld zal wel in de begroting worden opgenomen.

Indexering

Voor de indexering wordt vooraf geen standaardpercentage gehanteerd. Per budget wordt beoordeeld of indexering noodzakelijk is. Daarnaast wordt op basis van de realisatie 2022 en de prognose 2023 per budget beoordeeld of een aanpassing gewenst is. Hierbij proberen we de effecten van de inflatie van de afgelopen periode zo goed als mogelijk in te schatten.

In de meerjarenraming 2025-2028 is gerekend met een indexering van 3% voor de personele lasten en met 3% voor de overige kosten.

Noordelijk Belastingkantoor

6 Risicoparagraaf

De volgende risico's ziet het Noordelijk Belastingkantoor. Ook zijn beheersmaatregelen uitgewerkt.

Belastingapplicatie (GouwIT)

Om de gewenste efficiency te halen is het nodig dat de belastingapplicatie zich verder ontwikkeld. Daarmee moet geborgd worden dat de performance zich op een duurzaam en acceptabel niveau bevindt. Op basis van de Europese aanbestedingsregels dient binnenkort een nieuwe aanbesteding te worden gestart.

Beheersing

Door onze rol als opdrachtgever verder te professionaliseren en door het nemen van interne organisatorische maatregelen; zoals het instellen van een IT Board, driehoeksoverleg en het benoemen super-users in de teams worden de genoemde risico's zoveel mogelijk beperkt.

De afgelopen periode zijn hierdoor aanzienlijke stappen gemaakt en zijn we tevreden met GouwIT als leverancier. Op basis van de aanbestedingsregels is tijdig een marktverkenning gestart naar mogelijke alternatieven voor de huidige belastingapplicatie, maar daarbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de mogelijkheden voor continuering van de dienstverlening door GouwIT.

Medewerkers

De komende jaren wordt veel gevraagd van onze medewerkers en gaan er veranderingen optreden in de werkzaamheden. Vooral als gevolg van de toenemende automatisering krijgen medewerkers te maken met veranderende functie-eisen en uitdagingen.

Beheersing

We doen er alles aan om onze medewerkers hier zo goed mogelijk op voor te bereiden en ze mee te nemen in de noodzakelijke- en gewenste ontwikkelingen. We werken met een strategische personeelsplanning met daarbij aandacht voor opleidingen, trainingen en kennisdeling. De NBK-Academie speelt hierin een centrale rol. Het personeelsbeleid omvat daarnaast een toekomstbestendig wervingsbeleid, waarin oog is voor toekomstige ontwikkelingen in het belastingenwerkveld.

ICT-dienstverlening

De afgelopen jaren is de ICT-dienstverlening niet altijd van het gewenste niveau geweest. Dit brengt ook voor het Noordelijk Belastingkantoor risico's met zich mee.

Beheersing

Samen met de gemeente Groningen is in 2022 een nieuwe moderne en stabiele werkplekomgeving uitgerold. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke verbetering van de performance en de betrouwbaarheid.

Koepelvrijstelling BTW

Er is onzekerheid over het voortbestaan van de koepelvrijstelling BTW. Mocht op termijn deze vrijstelling komen te vervallen, dan heeft dit een kostenverhogend effect voor de waterschappen. De waterschappen kunnen de BTW niet compenseren via een BTW-compensatiefonds. Het mogelijke kostenverhogende effect voor de waterschappen speelt alleen voor hun aandeel in de personele kosten.

Beheersing

De fiscale actualiteit nauwlettend volgen en tijdig in overleg met een fiscalist hierop acteren.

WOZ-bezwaren

Voor 2023 houden we rekening met een sterke stijging van het aantal WOZ-bezwaren. Enerzijds door de sterk gestegen WOZ-waarde, anderzijds door de toegenomen activiteiten van de No-Cure-No-Pay bureaus (NCNP). Dit kan ook een effect naar 2024 hebben. Het is te verwachten dat het aantal verdaagde bezwaren naar 2024 zal toenemen gezien de sterke groei van het aantal WOZ-Bezwaren die in 2023 zijn ingediend. Elke uitvoerende organisatie in onze branche zal hier last van krijgen.

Beheersing

Het begint natuurlijk bij het investeren in onze eigen waarderingsprocessen om de waardebepaling zo goed als mogelijk uit te voeren. Maar omdat dit uiteraard geen exacte wetenschap is moeten we rekening houden met extra bezwaren. In 2023 zullen we hier vroegtijdig op anticiperen door extra capaciteit in te zetten om zoveel mogelijk bezwaren in 2023 af te doen. Daarnaast zijn we landelijk bezig met andere belastingkantoren en gemeenten een campagne op te zetten om burgers te stimuleren om zoveel als mogelijk rechtstreeks bezwaar bij het belastingkantoor in te dienen, zonder tussenkomst van een NCNP-bureau. Door de minister is recent aangegeven dat het huidige model met de proceskostenvergoeding voor de NCNP-bureaus niet wenselijk is een dat er gekeken gaat worden naar een aanpassing.

Economische ontwikkelingen

De economische ontwikkelingen laten zich in de huidige situatie erg lastig voorspellen. Een aanhoudende inflatie heeft ook risico's voor de begroting van het Noordelijk Belastingkantoor. Enerzijds voor de inkoop van goederen en diensten, maar anderzijds ook voor de loonkosten ontwikkeling. We houden deze ontwikkelingen scherp in de gaten en proberen er zo goed als mogelijk, daar waar dat kan, rekening mee te houden in de begroting.