



## Rapportage

### Noordelijk Belastingkantoor 2<sup>e</sup> kwartaal 2023

#### Legenda

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

## Inleiding

Met ingang van dit jaar is met het bestuur afgesproken om per kwartaal te rapporteren. Hieronder een overzicht van een aantal belangrijke onderwerpen in 2023.

#### Personeel

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. Voor 2023 hebben we daarom ten opzichte van 2022 een verdere stap gezet in de afbouw van het tijdelijke personeel en een toename van vast personeel.

#### ICT

Om de stabiliteit van de werkplek verder te verbeteren is vorig jaar met ICT Groningen de nieuwe werkplek succesvol in gebruik genomen. Dit is een verstandige beslissing gebleken.

#### Achterstanden

De achterstanden bij de dwanginvordering, als gevolg van de maatregelen en beperkingen door corona zijn in de loop van het tweede kwartaal weggewerkt. De resterende dossiers maken op dit moment weer onderdeel uit van de reguliere werkvoorraad. Er is op dit moment dus geen aanleiding meer om dit onderwerp afzonderlijk op te nemen in deze rapportage.

#### Gemeente Noordenveld

Zoals bekend heeft de gemeente Noordenveld besloten om op belastinggebied te gaan samenwerken met het Noordelijk Belastingkantoor. Deze samenwerking is in 2022 al van start gegaan. Formeel is de afgesloten DVO per 1-1-2023 van kracht geworden. In de DVO is de invordering nog buiten beschouwing gelaten. Via een afzonderlijke overeenkomst is afgesproken om deze dienstverlening tot 31 december 2023 ook uit te voeren.



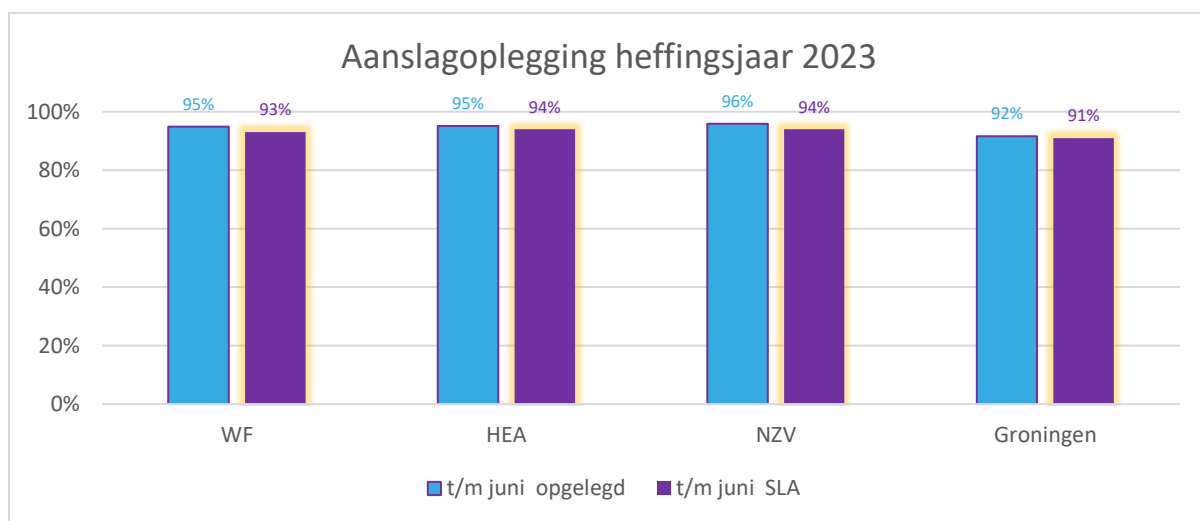


## 1 Belastingen regulier

### Voortgang aanslagoplegging

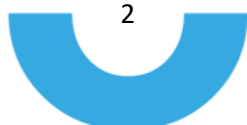
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2023 af tegen de geplande aanslagoplegging 2023 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. De bulk van de aanslagen voor de waterschappen wordt net als in 2022 binnen 6 maanden opgelegd.

De tabel laat zien dat we iets voor liggen op het schema van de SLA.



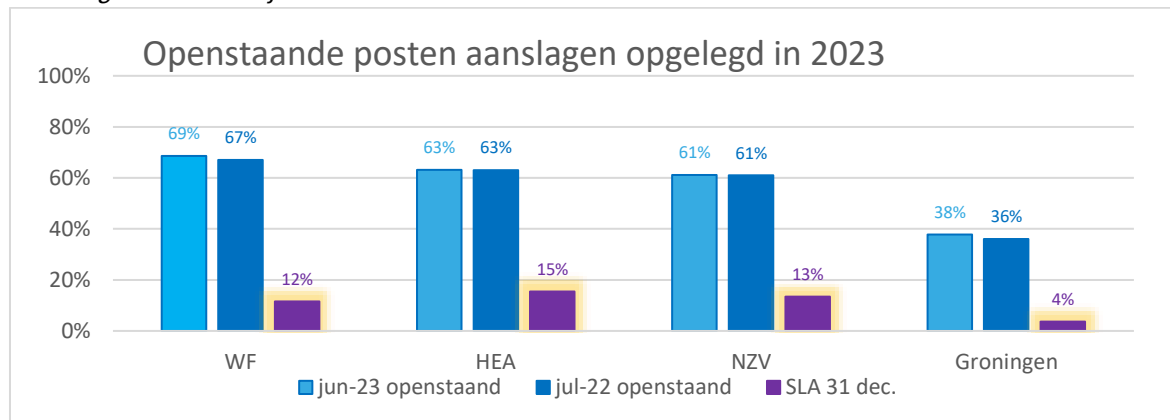


## Openstaande posten

Norm: SLA

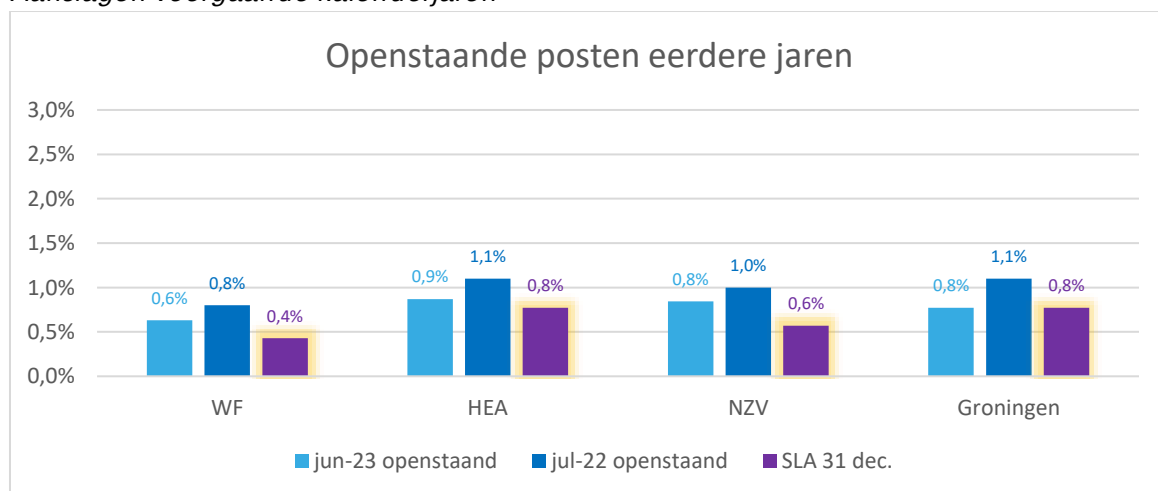
Voortgang: 

### Aanslagen kalenderjaar

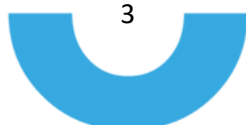


Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de opgenomen cijfers van vorig jaar blijkt dat we voor 2023 op schema zitten om de SLA te halen. Bijna 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijkse termijnen.

### Aanslagen voorgaande kalenderjaren



We zijn op schema om de oude achterstanden volledig weg te werken. Daarmee zitten we voor het einde van het jaar op de SLA norm. Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken zijn ook de cijfers van juni 2022 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt een positieve ontwikkeling, de openstaande posten zijn in 2023 verder gedaald ten opzichte van 2022.





### 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 april 2023. Op basis van deze verkoopcijfers is begonnen met de herwaardering voor 2024.

Er zijn op dit moment iets meer dan 12.000 bezwaarschriften (inclusief Noordenveld en Eemsdelta) binnengekomen tegen de WOZ waarde van circa 15.000 objecten. Daarvan zijn er inmiddels ruim 5.000 afgehandeld. Het aandeel No-Cure-No-Pay bezwaren is vergelijkbaar met vorig jaar.

Ons streven is om voor 31 december 2023 alle bezwaren te hebben afgehandeld. Mocht dat toch niet lukken dan kunnen we deze wettelijke termijn met maximaal 6 weken verlengen. We zijn inmiddels ook, conform de tijdslijn van de Waarderingskamer, begonnen met de herwaardering voor de deelnemende gemeenten.

### Bezwaren

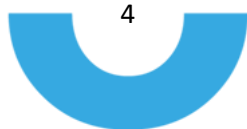
Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.  
Voortgang: 

We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2023 en na 1 januari 2023.

#### *Bezwaren ontvangen voor 1-1-2023*

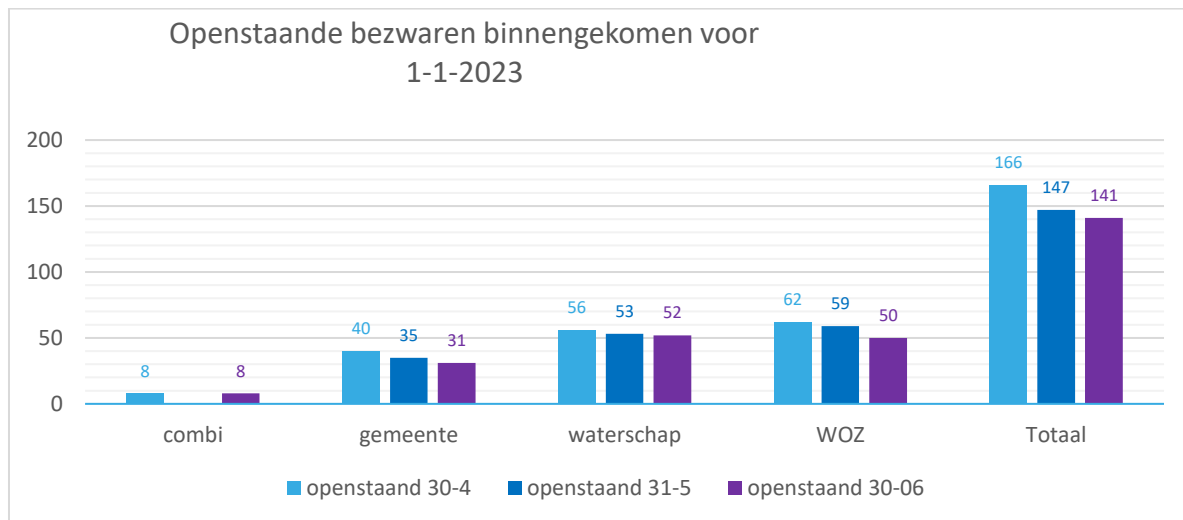
Alle bezwaren zijn in beeld. Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen. De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een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

Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen vergelijkbaar zijn met vorig jaar.

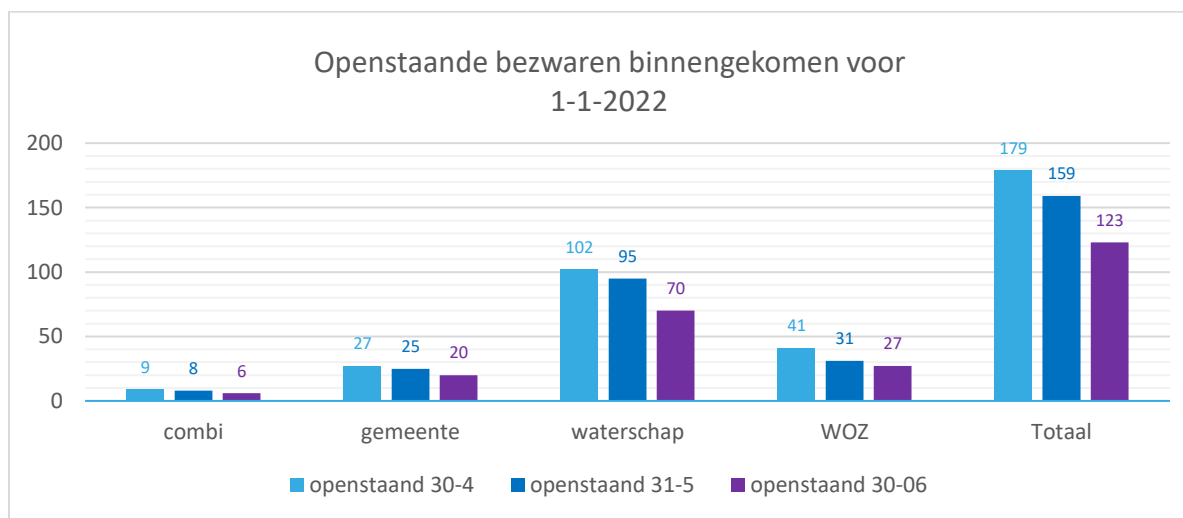




*tabel 2023*



*tabel 2022*





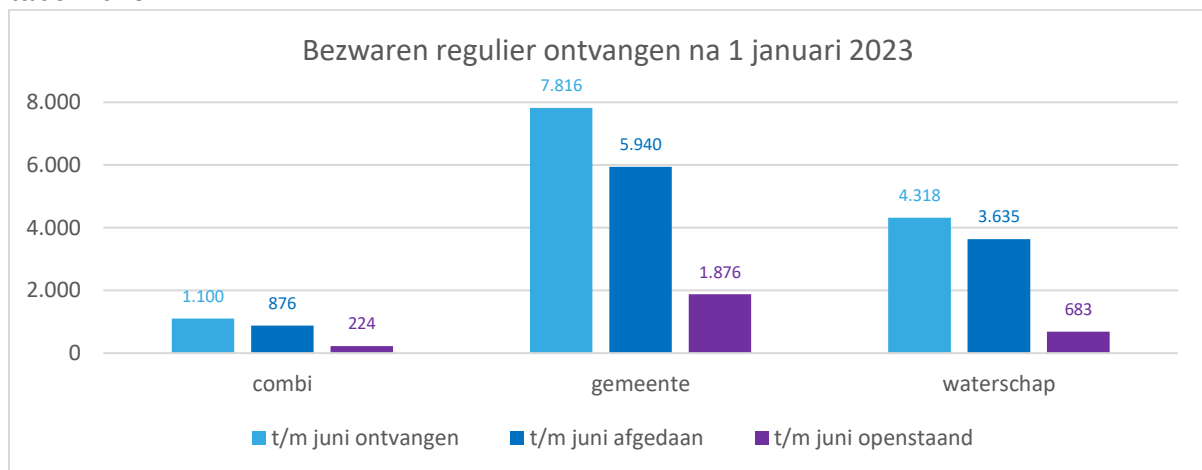
### Bezwaren ontvangen na 1-1-2023

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2023 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffingsbezwaren is onder controle.

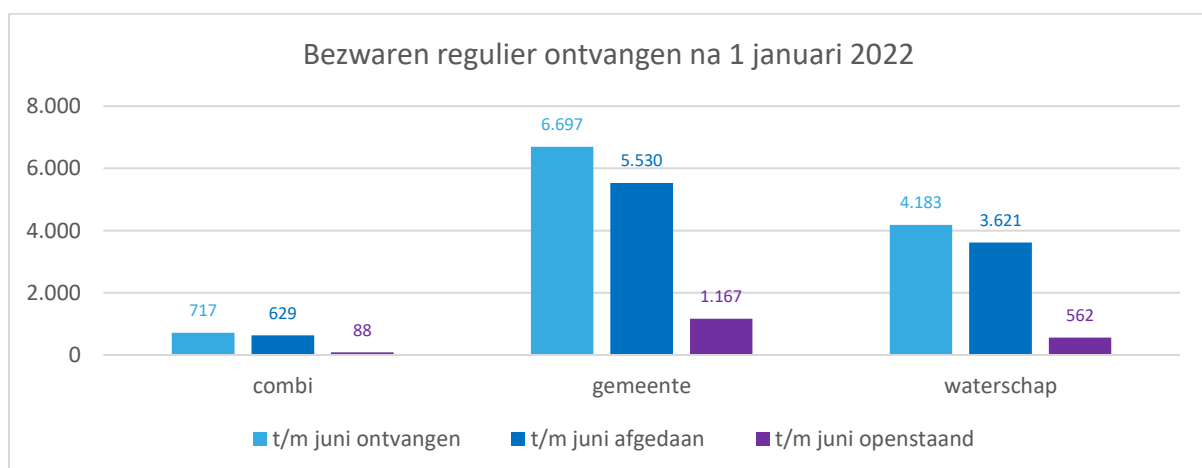
Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren voor de gemeente is in 2023 gestegen ten opzichte van 2022.

De stijging kan worden verklaard doordat er meer aanslagen zijn opgelegd voor de parkeerbelasting als gevolg van de inzet van een 2<sup>e</sup> scanauto en de uitbreiding van het betaald parkeren gebied.

*tabel 2023*



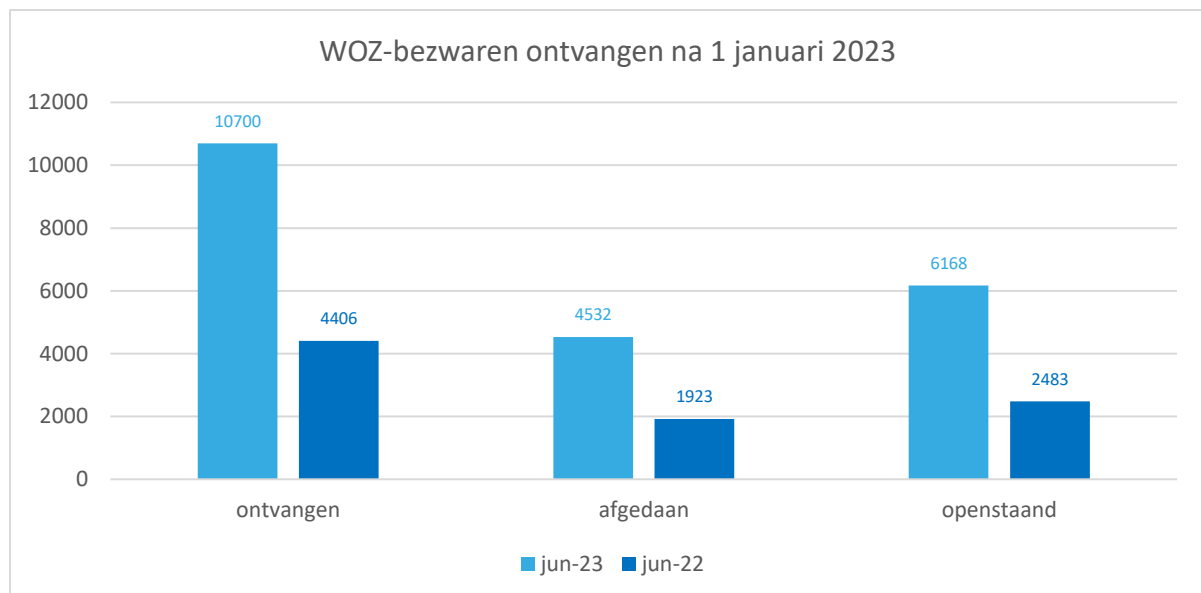
*tabel 2022*





Ook voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2022 gemaakt in de tabel. Om de vergelijking te kunnen maken zijn de bezwaren van Noordenveld buiten beschouwing gelaten. Zoals in de vorige rapportage reeds aangegeven is een forse stijging zichtbaar. Dit is conform het landelijke beeld. Het bestuur is hierover geïnformeerd door middel van een memo.

Voor het afdoen van deze bezwaren is extra personeel ingehuurd. Daarnaast wordt in samenwerking met onze softwareleverancier en andere samenwerkingsverbanden gekeken naar technische oplossingen om het afhandelingsproces te versnellen. Zo wordt onder meer gekeken naar de inzet van tekstherkenning en de ontwikkeling van nieuwe vereenvoudigde schermen. Insteek is om de handmatige handelingen zoveel mogelijk te beperken en te automatiseren.



### Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:

Ten aanzien van de kwijtschelding rapporteren we voortaan op twee aspecten, aantallen en termijnen. Voor de aantallen laten we zien hoeveel is afgedaan, ontvangen en nog openstaat op de peildatum en maken daarbij een vergelijking met vorig jaar.

Ten aanzien van de termijnen geven we aan hoeveel procent is afgedaan binnen 18 weken. 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. We zijn met het inlichtingenbureau in gesprek om deze doorlooptijd te verkorten.

Onze doelstelling om het verzoek binnen 10 weken, nadat het terug is van het inlichtingenbureau, af te doen. Soms is het nodig om extra informatie op te vragen, in die situaties kan het afdoen langer duren dan 10 weken.

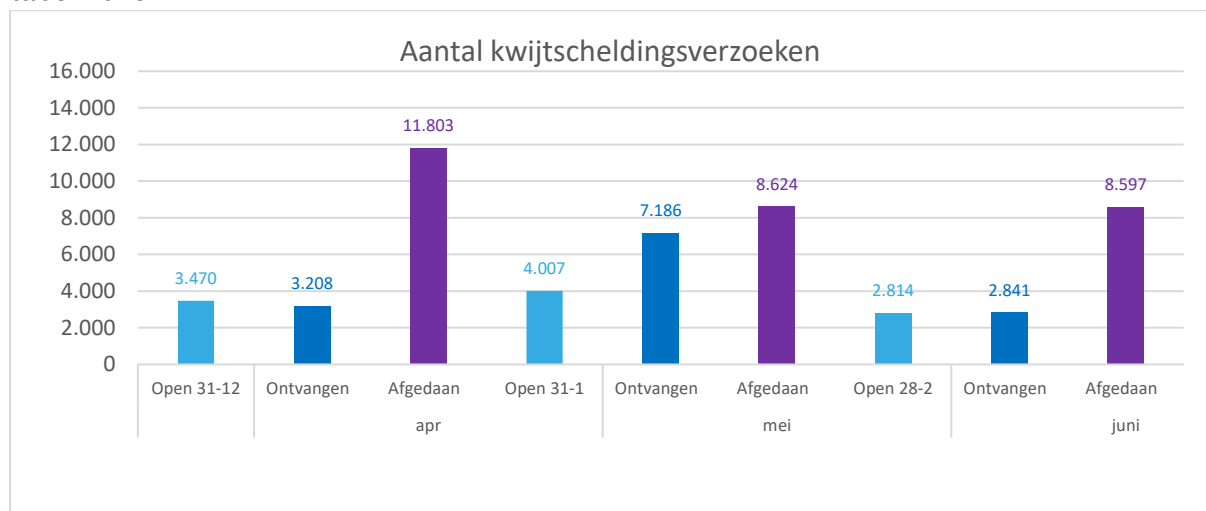


## Aantallen

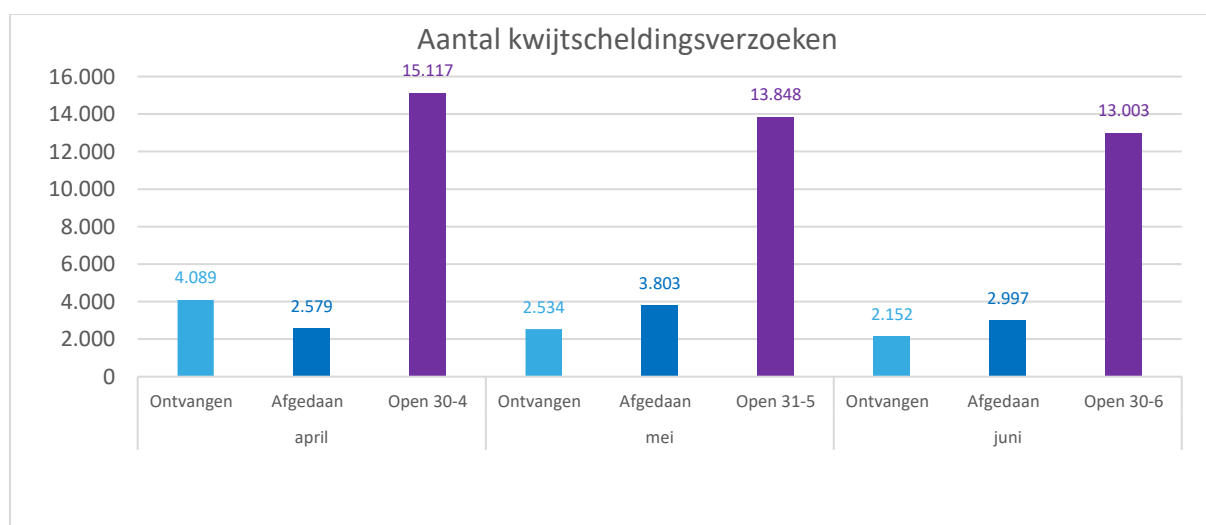
Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Op de invorderingsuitingen die in de loop van het jaar juist toenemen komen verhoudingsgewijs minder verzoeken binnen.

Om de vergelijking met 2022 te kunnen maken is ook de tabel van 2022 toegevoegd. Het aantal openstaande kwijtscheldingsverzoeken per 30-6 is duidelijk afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

*tabel 2023*



*tabel 2022*



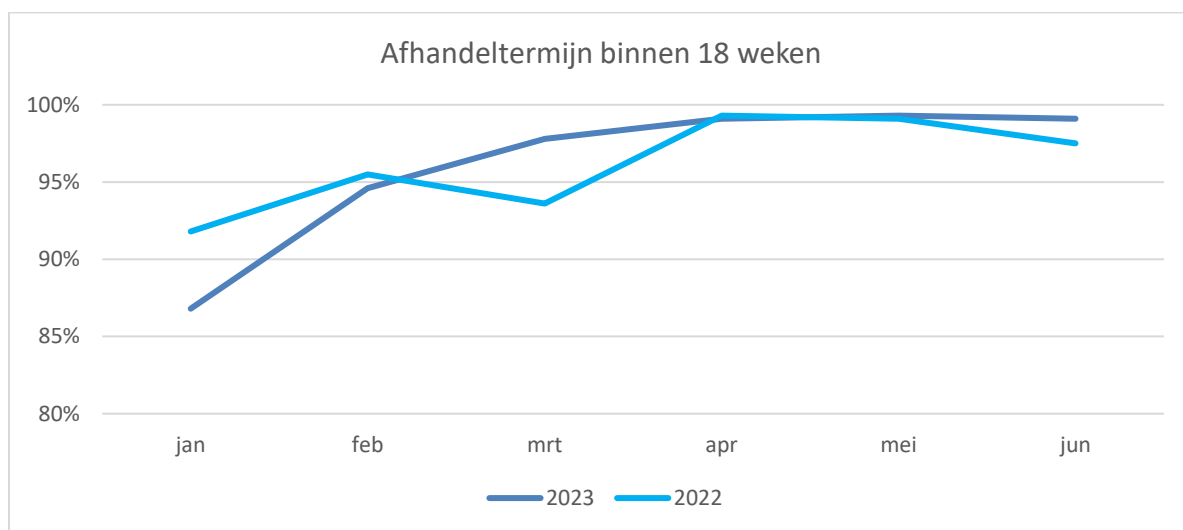
*De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.*





## Termijnen

De onderstaande tabel laat per maand zien hoeveel procent van de afgehandelde verzoeken binnen de 18 weken heeft plaatsgevonden. De afgelopen drie maanden is dat percentage steeds 99%.



## Telefonie

Norm: SLA

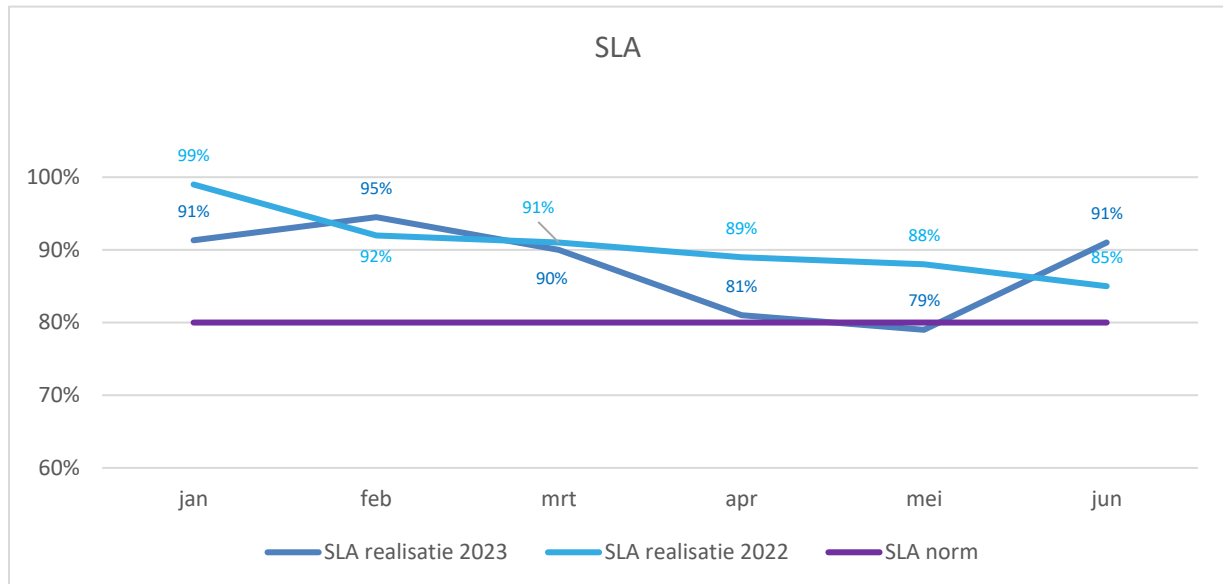
Status:



We rapporteren over de SLA en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

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

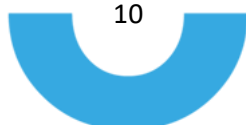
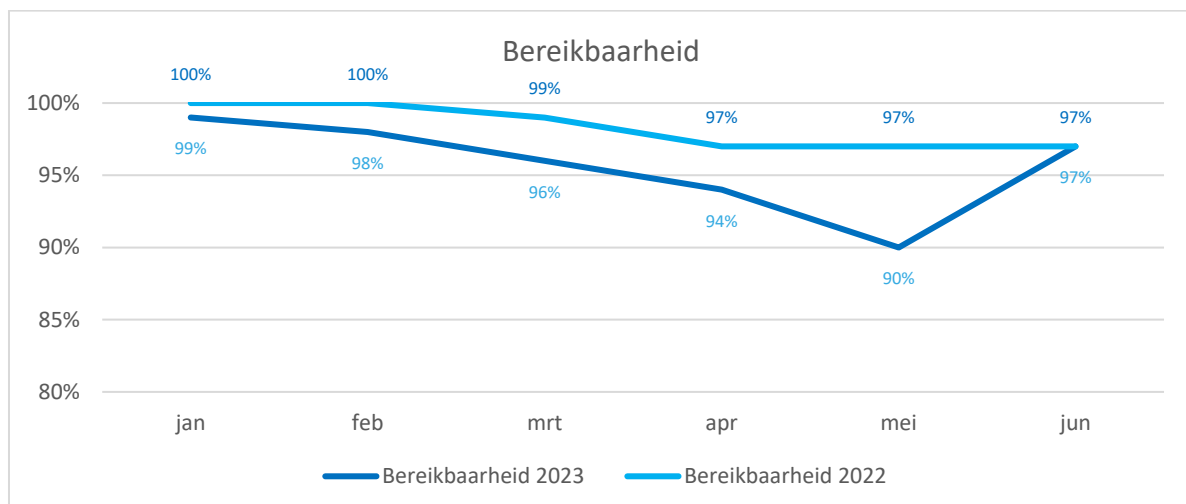




Net als voorgaande jaren is de SLA iedere maand gehaald. In de maanden april en mei 2023 was een toename van het aantal gesprekken zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren, daarom ligt voor die maanden het percentage iets lager, maar nog wel binnen de norm van de SLA. Het gemiddelde percentage over het 1<sup>e</sup> half jaar was 88%, dat is vergelijkbaar met de 90% van vorig jaar over dezelfde periode.

In het najaar herijken we op basis van analyses onze visie op kanaalsturing (onderdeel van het programma 'Dienstverlening') voor 2024. Telefonie maakt onderdeel uit van onze visie op het click-call-face-principe. De essentie van het click-call-face-principe is feitelijk dat het Noordelijk Belastingkantoor actief probeert te sturen via welk kanaal de klant een vraag stelt.

**Bereikbaarheid:** Het percentage van de bellers die een medewerker aan de lijn krijgen (in de SLA geen norm vastgelegd).





Ook hier is het effect van de toegenomen aantallen gesprekken in de maanden april en mei 2023 zichtbaar.

## Klachten

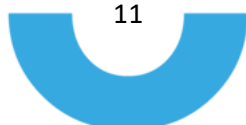
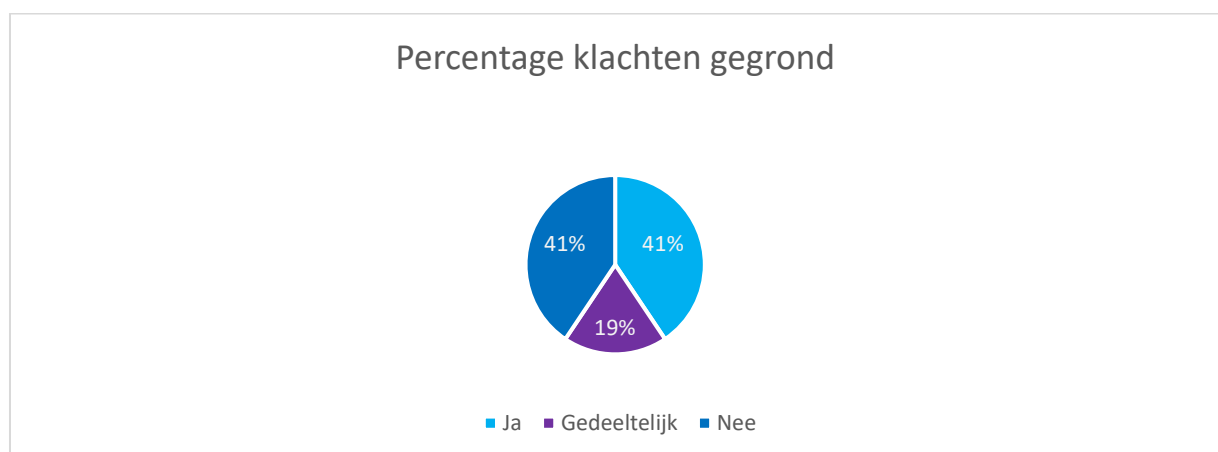
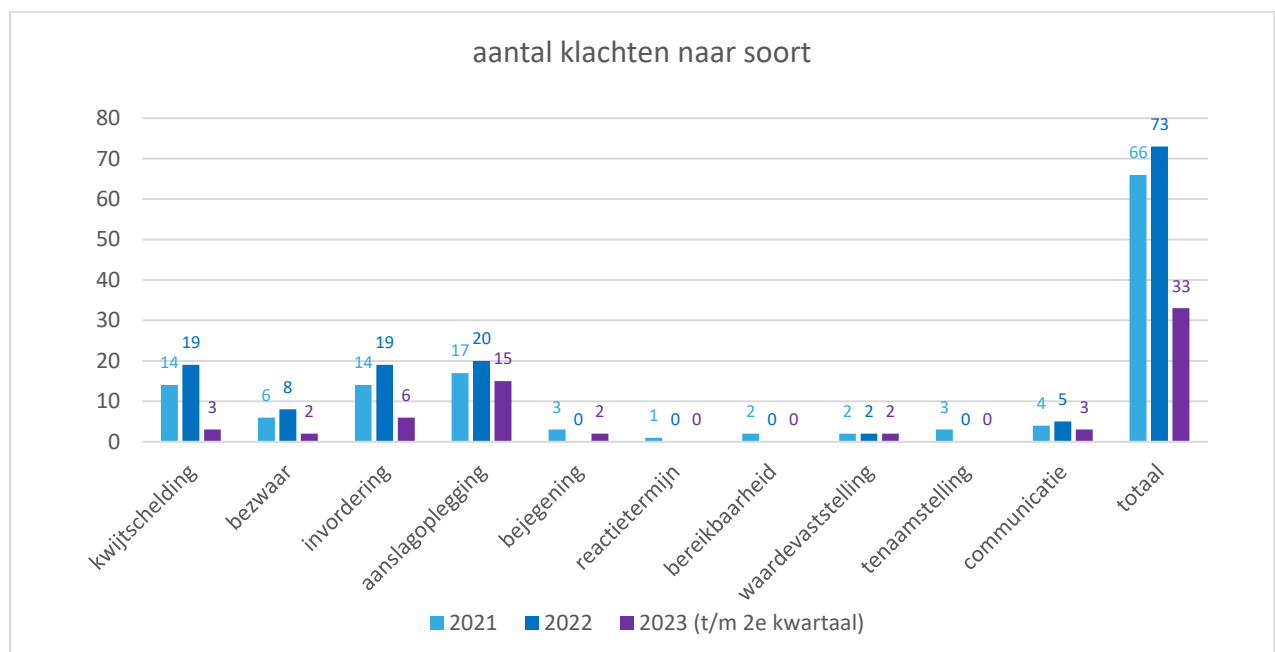
Norm:

Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:



In 2023 zijn er over het eerste half jaar 33 klachten binnengekomen. Hiervan zijn er 32 afgehandeld en is er nog 1 in behandeling. Vorig jaar kwamen er in het eerste half jaar 44 en over het gehele jaar 72 klachten binnen. Alle klachten zijn binnen de gestelde termijnen afgehandeld. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:





## 2 Bedrijfsvoering

### Exploitatie

Status:



Op basis van de actuele prognose bij het 1<sup>e</sup> kwartaal verwachten we dit jaar binnen de kaders van de begroting te blijven. Op de reguliere kosten en baten gaan we uit van een overschrijding van € 101.000, maar de post onvoorzien van € 135.000 kunnen we daarbij als dekking inzetten en daardoor blijven we binnen de kaders van de begroting. Dit betekent dat we de effecten van de hogere kosten als gevolg van de inflatie en de CAO-loonstijging binnen de eigen begroting kunnen opvangen.

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

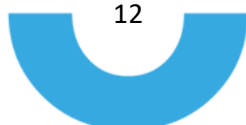
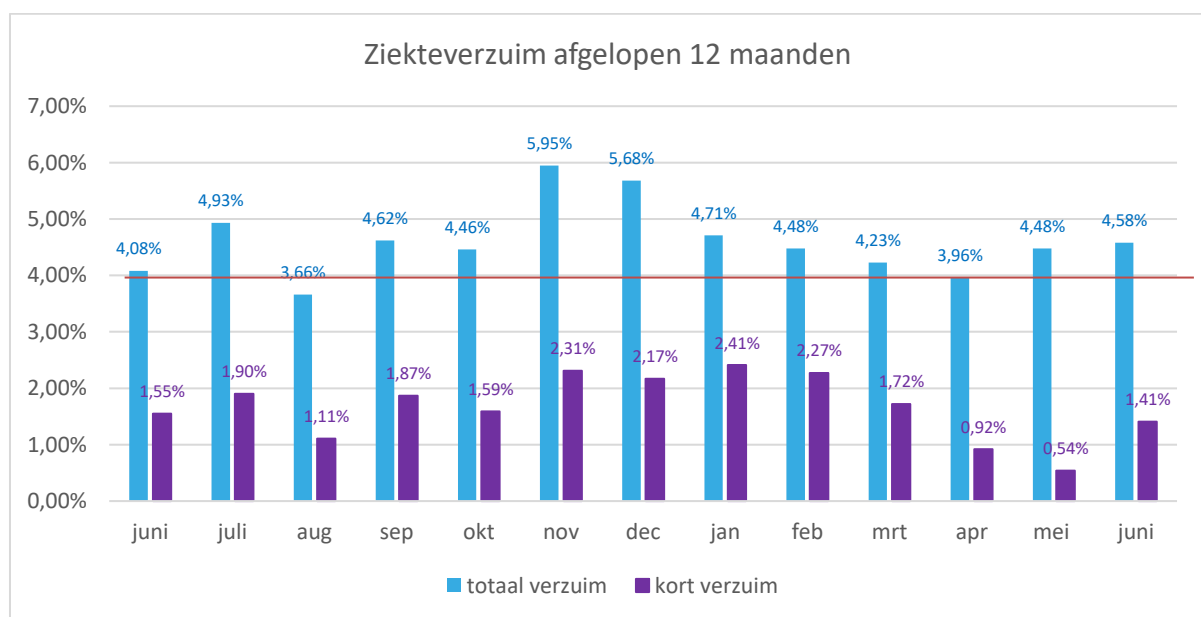
- Hogere opbrengst vervolgingskosten (€ 100.000)
- Hogere opbrengst Noordenveld (€ 650.000)
- Hogere opbrengsten dwanginvordering Tynaarlo, Assen en Aa en Hunze (€ 40.000)
- Lagere incidentele baten (29.000)
- Lagere kapitaalslasten (€ 14.000)
- Lagere personele lasten (€ 11.000)
- Hogere operationele kosten (€ 730.000)
- Lagere huisvestings- en facilitaire kosten (€ 5.000)
- Hogere overige kosten (€ 162.000)

### Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status:





Het ziekteverzuim van juni 2023 is met 4,58 % net boven de norm van 4% gegaan. Het korte verzuim is gedaald naar 1,41%. We hebben op dit moment nog twee langdurig zieken.

