



Rapportage t/m juni 2024

Noordelijk Belastingkantoor

Legenda

	Niet op schema
	Op schema

Inleiding

Personeel

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. In 2024 is daarom ten opzichte van 2023 een verdere stap gezet in de afbouw van het tijdelijke personeel en een toename van het vaste personeel.

ICT

Om de stabiliteit van de werkplek verder te verbeteren, minder afhankelijk te zijn van de gemeente Groningen en meer de regie in eigen hand te nemen, is vorig jaar afgesproken om hosting van de ICT-werkplek onder te brengen bij een externe partij. Vanaf het 2^e kwartaal van 2024 is de hosting van de werkplek ondergebracht bij Nexxt Groningen.

Gemeente Oldambt en Pekela

Met de gemeenten Oldambt en Pekela is overeengekomen om onze diensten aan te gaan bieden. In 2024 zal de implementatie hiervan gaan plaatsvinden in de vorm van een project. In de loop van 2024 starten we met de herwaardering 2025 voor de gemeente Oldambt en vanaf begin 2025 gaan we de gehele dienstverlening verzorgen. De gemeente Pekela doet zelf nog de herwaardering 2025 in 2024 en ook daar gaan we vanaf begin 2025 de gehele dienstverlening voor verzorgen.



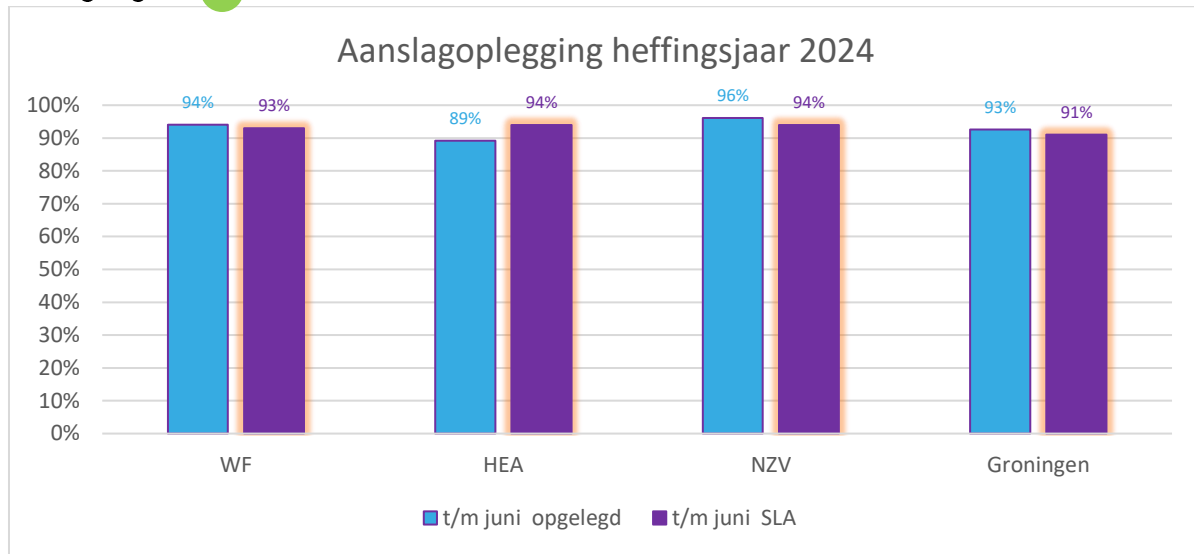


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

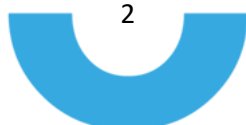
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2024 af tegen de geplande aanslagoplegging 2024 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 2024 wordt net als in 2023 de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd.

De tabel laat zien dat we op schema van de SLA liggen. Voor de meeste deelnemers lopen we iets voor op de planning, maar voor het waterschap Hunze en Aa's (HEA) lopen we iets achter. Dat heeft te maken met de aanslagen voor de gemeente Oldambt. Omdat we dit jaar de herwaardering en vanaf 1 januari 2025 ook de heffing en inning voor de gemeente Oldambt gaan verzorgen hebben we een conversie van de bestanden moeten uitvoeren. Hierdoor hebben we de aanslagoplegging 2024 moeten opschuiven naar juli 2024. Dit betekent dat we vanaf eind juli 2024 weer in de pas lopen met de SLA.

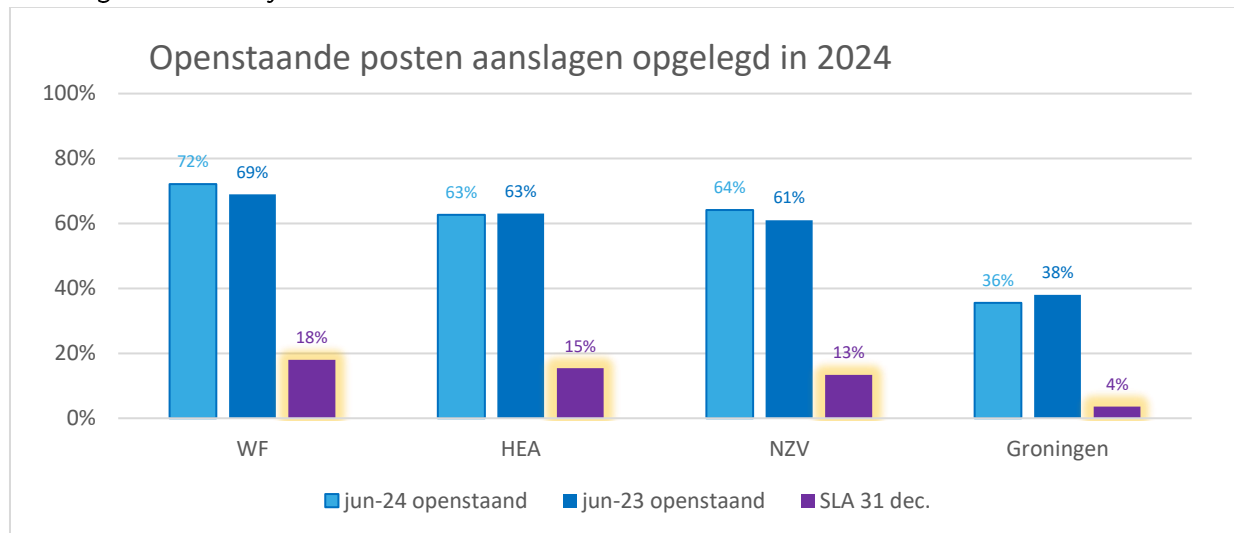




Openstaande posten

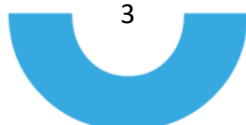
Norm: SLA
Voortgang: 

Aanslagen kalenderjaar



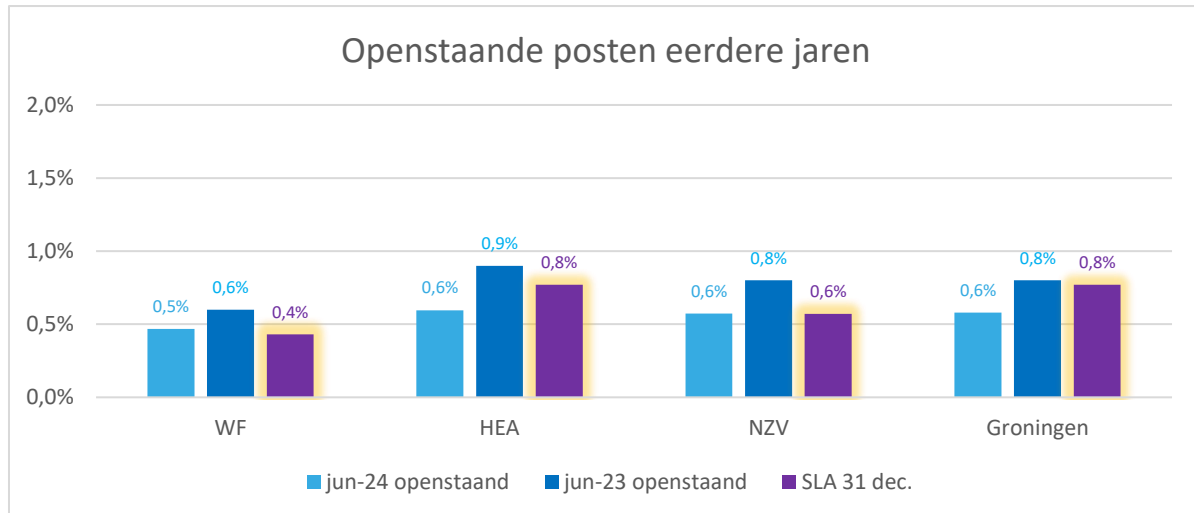
Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de cijfers van juni 2023 blijkt dat we in 2024 voor de waterschappen Wetterskip Fryslan (WF) en Noorderzijlvest (NZV) iets achter lopen op 2023. De cijfers van het 1^e halfjaar zijn vaak nog niet zo representatief, omdat er dan veel nieuwe aanslagen worden opgelegd. We gaan er vanuit dat we nog steeds op schema zitten om de SLA per 31-12 te realiseren.

Iets meer dan 50% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijkse termijnen. Een deel van deze termijnen komt dus na 31-12-2024 binnen. De afgelopen jaren hebben we moeten constateren dat, uitgaande van de huidige planning van de aanslagoplegging, het SLA percentage voor WF niet realistisch is. De gecombineerde kohieren voor de gemeentelijke- en waterschap aanslagen in de gemeente Groningen en de gemeenten waar we mee samenwerken moeten ieder jaar in februari worden opgelegd. Omdat we nog niet samenwerken met gemeenten in het werkgebied van WF vindt de aanslagoplegging van de kohieren voor WF gemiddeld genomen later plaats. Dat is ook te zien in de tabel aanslagoplegging in de vorige paragraaf. Hierdoor zal aan het einde van het jaar ook een groter deel van de termijnen voor de automatische incasso na 31-12 binnenkomen en is het percentage openstaand groter dan bij de andere waterschappen. Op basis van de realisaties van de afgelopen jaren hebben we het SLA percentage aangepast van 12% naar 18%.





Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De openstaande posten voor eerdere jaren is per 31-06-2024 weer gedaald ten opzichte van vorig jaar. Uiteindelijk is vorig jaar op 31-12 voor alle deelnemers de SLA gerealiseerd. Dus voor dit jaar lopen we ruim voor op het schema van de SLA.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



Het aantal bezwaren ten opzichte van vorig jaar is aanzienlijk gedaald, maar is ten opzichte van een "normaal" jaar nog altijd ruim twee keer zo hoog. Een gedeelte van de bezwaarschriften is al door ons taxatie technisch bekeken en daarvoor is al een uitspraak verstuurd. De rest van de bezwaren wordt volgens planning voor het eind van het jaar afgehandeld.

De herwaardering is gestart zodat de tarieven voor 2025 op tijd kunnen worden aangeleverd. Voor de gemeente Oldambt zijn we begonnen met het inrichten van de groepen, zodat we daar ook op korte termijn kunnen beginnen met de herwaardering van 2025.

De verbeteringspunten uit het plan voor de Waarderingskamer zijn grotendeels al geïmplementeerd en de achterstanden met betrekking tot de BAG koppelingen worden voor het eind van het jaar opgelost.





Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



Ten aanzien van de bezwaren 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. Voor de termijnen kijken we naar het percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn en maken we ook een vergelijking met vorig jaar.

Aantallen

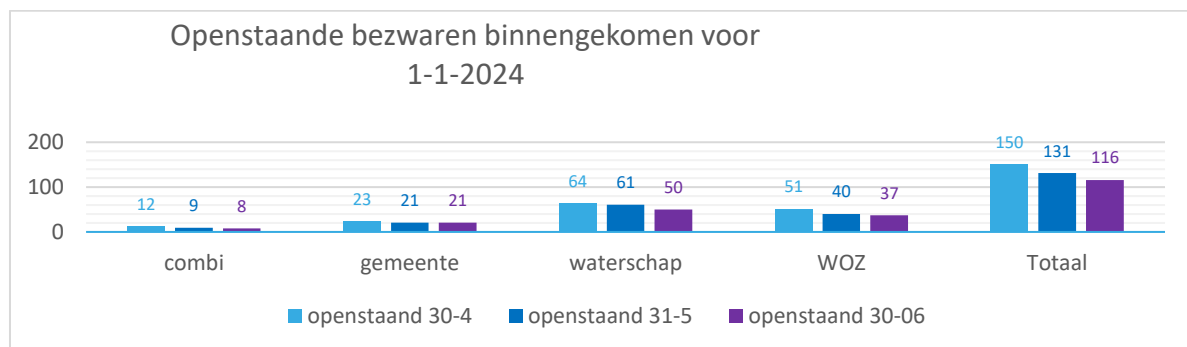
We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2024 en na 1 januari 2024.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2024

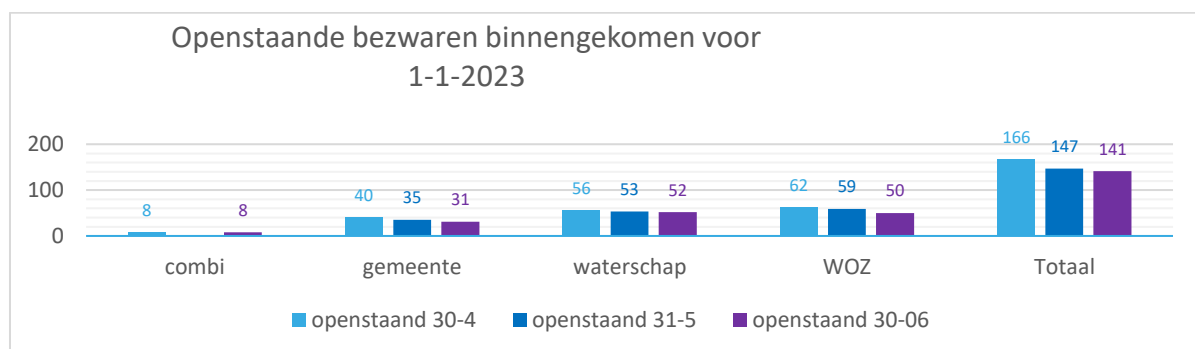
De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's.

Om de vergelijking met 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen in het 2^e kwartaal van 2024 lager zijn dan het jaar ervoor.

tabel 2024



tabel 2023



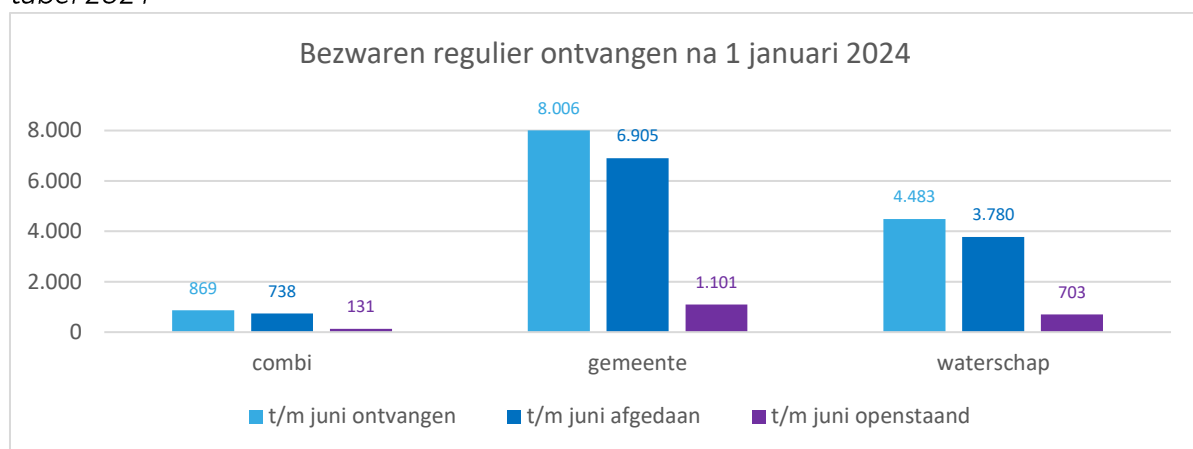


Bezwaren ontvangen na 1-1-2024

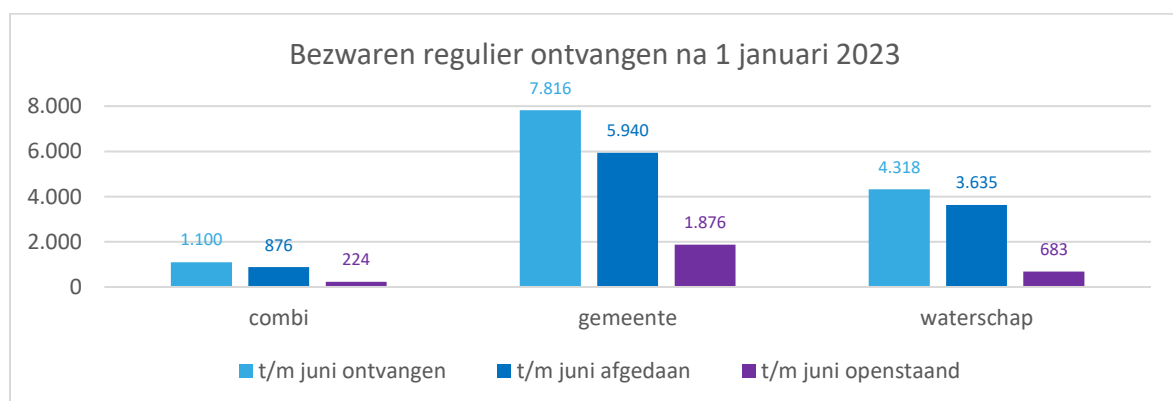
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2024 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen.

Het aantal heffingsbezwaren is onder controle. Om de vergelijking met 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren in 2024 is vergelijkbaar met 2023.

tabel 2024



tabel 2023

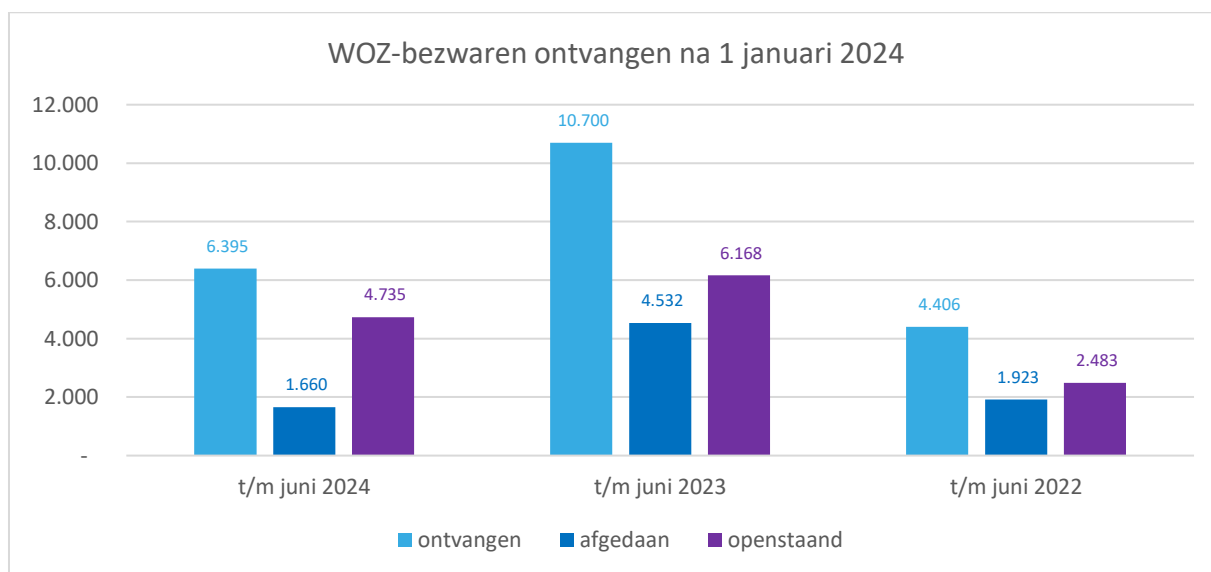




Voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2022 en 2023 gemaakt in de tabel. Om de vergelijking te kunnen maken zijn de bezwaren van de gemeente Noordenveld buiten beschouwing gelaten. Zoals bekend hebben we vorig te maken gehad met een enorme toename van het aantal WOZ-bezwaren. Dat was een landelijk beeld en werd veroorzaakt door het actief opereren van de No-Cure-No-Pay (NCNP) bureaus en een sterk gestegen WOZ-waarde.

Voor 2024 zijn er wettelijke maatregelen genomen om het verdienmodel van de NCNP-bureaus aan te passen en daarnaast is de stijging van de WOZ-waarde een stuk beperkter gebleven. Hierbij willen we wel aantekenen dat de Hoge Raad onlangs in haar uitspraak de ingezette beleidslijn van de staatssecretaris heeft doorkruist. Het lagere tarief voor proceskosten komt met deze uitspraak te vervallen. Het is op dit moment nog onduidelijk wat voor effect dit gaat hebben op het aantal bezwaren.

Het aantal ontvangen bezwaren t/m juni 2024 is een stuk lager is dan vorig jaar. Echter zijn de aantallen nog wel hoger dan in 2022. Dat betekent dat de reguliere bezetting onvoldoende is om alle bezwaren tijdig af te doen. Hiervoor is een plan opgesteld om met de inzet van externe inhuur de bezwaren af te doen. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de afhandeling van de beroepen van de bezwaren van vorig jaar.

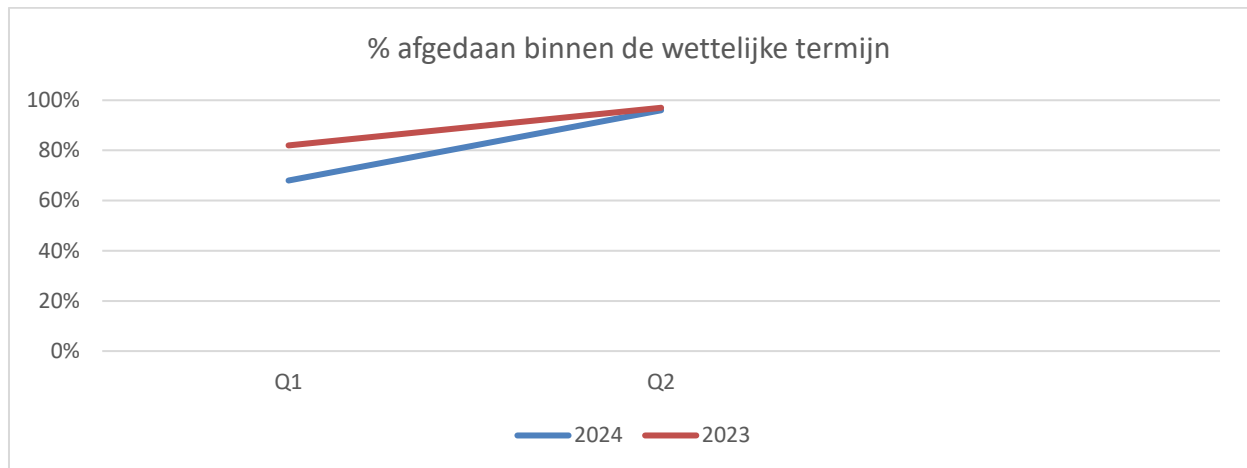


Termijnen

De onderstaande tabel laat zien hoeveel procent van de afgehandelde bezwaren binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Voor de waterschapsbezwaren is dat een termijn van zes weken en voor de gemeentelijke bezwaren geldt een termijn tot uiterlijk 31-12 van het kalenderjaar. Niet alle bezwaren kunnen binnen deze wettelijke termijn worden afgedaan, we hebben dan altijd nog de mogelijkheid om de termijn met 6 weken te verdagen. Mocht het bezwaar dan nog niet zijn afgedaan, dan heeft de indiener van het bezwaar de mogelijkheid om ons in gebreke te stellen en hebben we nog een termijn van 2 weken om het bezwaar af te doen. Mochten we deze termijn van 2 weken overschrijden, dan is een dwangsom verschuldigd. Het afgelopen jaar is er geen dwangsom uitgekeerd.



In het eerste kwartaal van dit jaar ligt het percentage afgedane bezwaren binnen de wettelijke termijn op 68%. Dat is aanzienlijk lager dan vorig jaar in het 1^e kwartaal en dat heeft te maken met het grote aantal bezwaren in 2023. De bezwaren die per 31-12-2023 zijn verdaagd en in de eerste zes weken van 2024 zijn afgedaan hebben een drukkend effect op dit percentage. In het 2^e kwartaal is het percentage gestegen naar 96% en dit is vergelijkbaar met vorig jaar.



Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

Ten aanzien van de kwijtschelding rapporteren we 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 is 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 deze situaties kan het afdoen langer duren dan 10 weken.

Aantallen

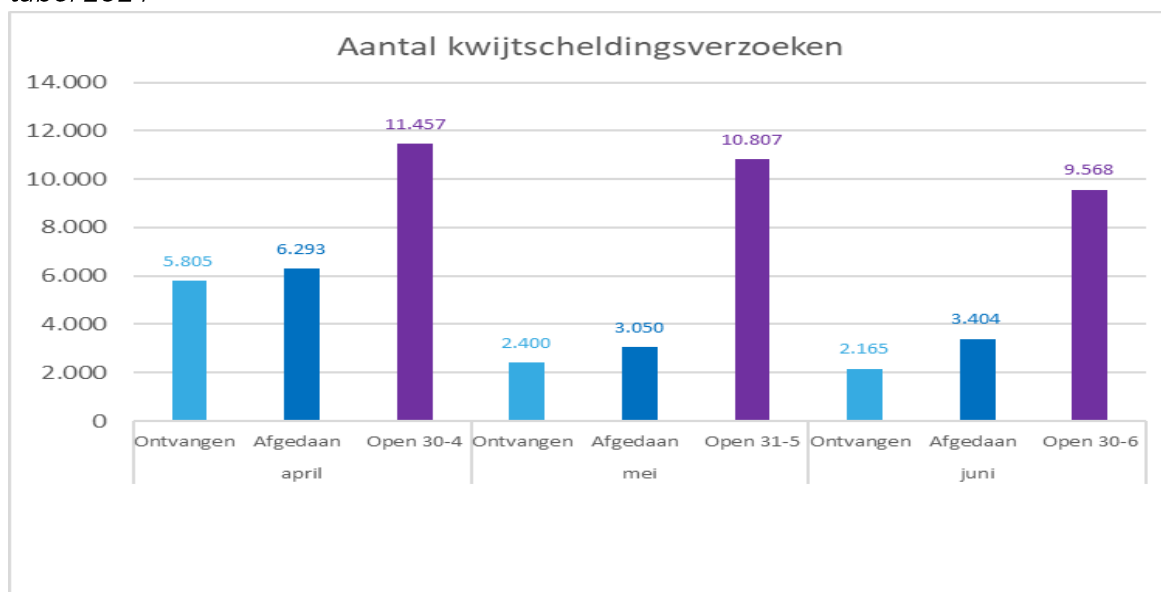
Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Op de invorderingsuitingen die in de loop van het jaar juist toenemen komen verhoudingsgewijs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



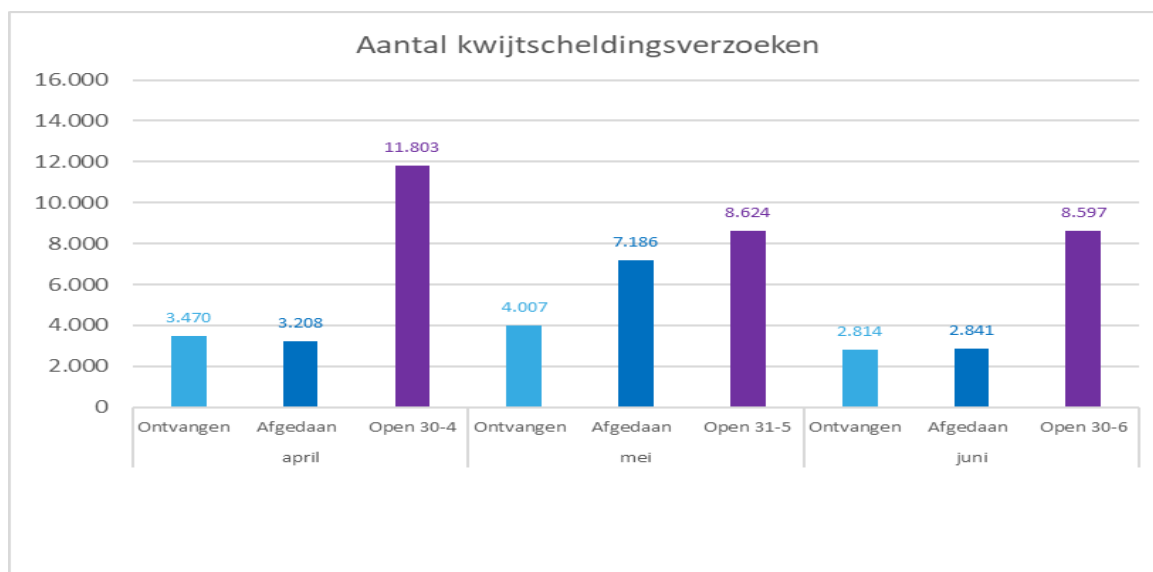


Om de vergelijking met 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 toegevoegd. Het aantal openstaande kwijscheldingsverzoeken per 30-06 is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar.

tabel 2024



tabel 2023



De automatische kwijschelding 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.

In het 3^e en 4^e kwartaal zien we een daling van het percentage. In het eerste half wordt meteen na de aanslagoplegging het grootste deel van alle verzoeken afgehandeld binnen 18 weken. Pas later in het jaar worden de verzoeken afgehandeld waarbij het Inlichtingenbureau een belemmering heeft geconstateerd. Deze groep ontvangt van ons een brief met verzoek om aanvullende informatie. Wij hanteren een wachtperiode van 4 weken voor het retour sturen van de opgevraagde informatie. Ook is de keuze gemaakt om tijdens de zomervakantie (6 weken) geen info brieven te sturen. Daarnaast hebben wij te maken met verzoeken, met name van ondernemers die extra tijd vragen voor het retour zenden van de gevraagde informatie. Dit betekent dat in het tweede helft van het jaar vooral verzoeken worden afgedaan met een belemmering van het Inlichtingenbureau, waardoor de gewenste termijn van 18 weken niet kan worden gehaald.

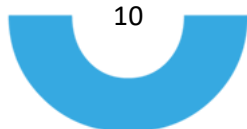
De percentages van het 1^e kwartaal van 2024 liggen wat lager dan vorig jaar. Daarvoor zijn twee oorzaken. Ten eerste hadden we de eerste week van januari 2024 meer verzoeken openstaan dan vorig jaar.

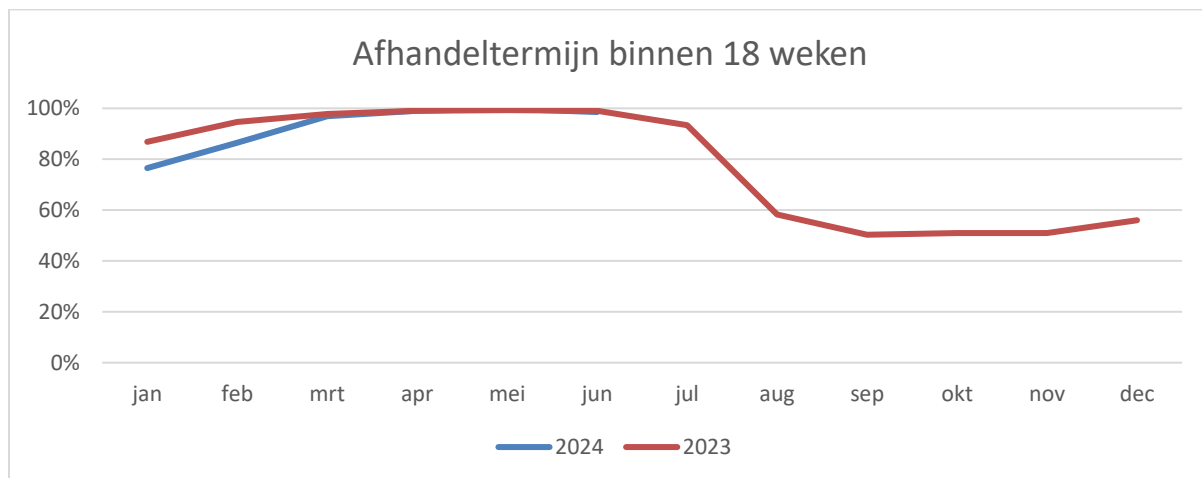
Ten tweede was de doorlooptijd van de openstaande verzoeken begin januari 2024 een stuk langer dan vorig jaar. Oorzaak hiervan was een probleem met verzoeken van personen die een Wajong, WIA, WAO, ZW of WW uitkering hadden. Begin 2023 is gebleken dat personen uit deze groep, die al jaren kwijschelding ontvangen, niet langer in aanmerking komen voor kwijschelding. De oorzaak ligt in de afbouw van de dubbele algemene heffingskorting in het referentieminimumloon voor de berekening van de bijstandsnormen. Deze afbouw zorgt ervoor dat de bijstandsuitkering langzamer stijgt dan de UWV-Uitkeringen.

Naar aanleiding hiervan hebben de Unie en de VNG ons gevraagd om de verzoeken van deze groep aan te houden. De minister is pas in een brief van 21 november 2023 met een oplossing gekomen. Daarna konden wij beginnen met het afhandelen van deze verzoeken. Veel van deze verzoeken waren al in de eerste paar maanden van 2023 ingediend. De doorlooptijd van deze verzoeken is veel langer dan gebruikelijk geweest en een groot deel van deze verzoeken hebben wij pas in het eerste kwartaal van 2024 kunnen afhandelen.

Dit heeft een negatief effect gehad op het percentage verzoeken die in het eerste kwartaal binnen 18 weken waren afgehandeld.

Vanaf maart 2024 is het percentage afhandelstermijn binnen 18 weken weer boven de 99%. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar.





Telefonie

Norm:

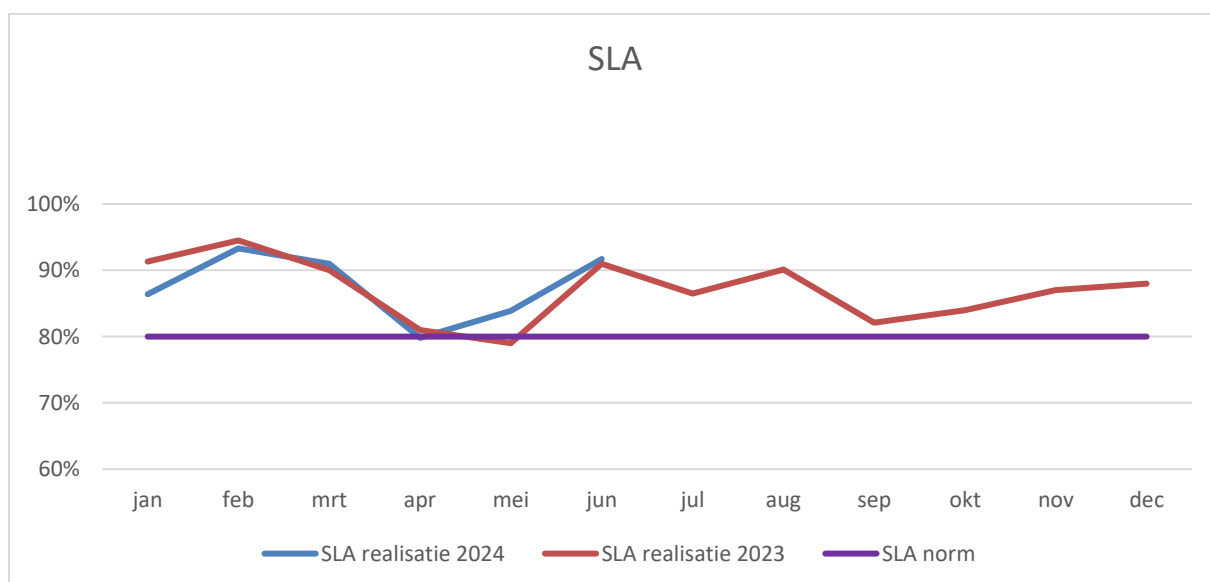
SLA

Status:

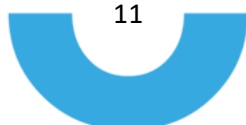


We rapporteren over de SLA en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

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

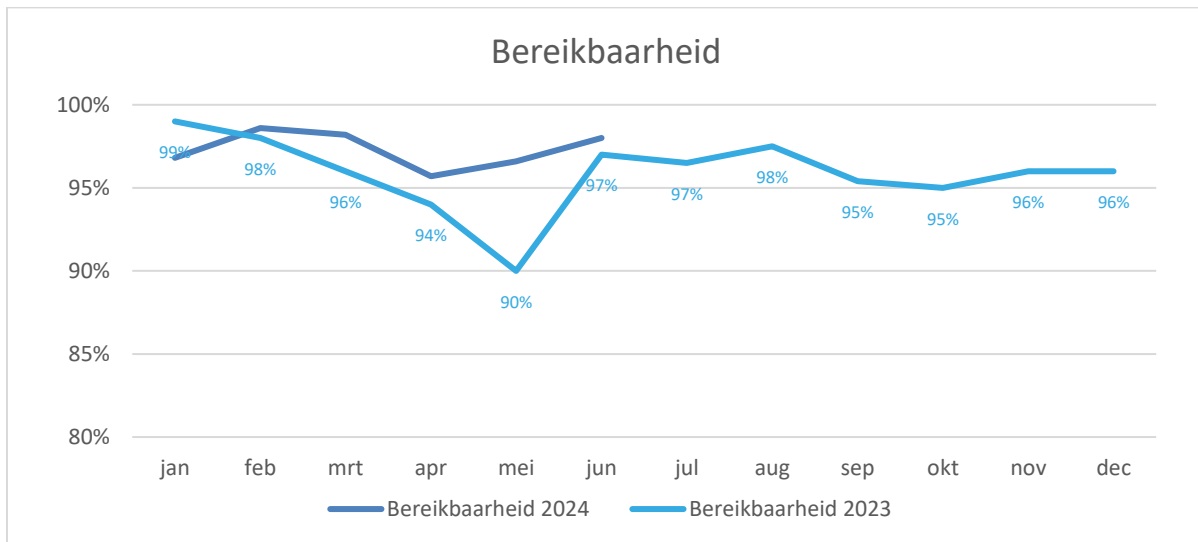


In de eerste twee kwartalen van 2024 is iedere maand steeds de SLA gerealiseerd en zijn de percentages vergelijkbaar met vorig jaar.





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



De cijfers van 2024 zijn in de drukke maanden beter dan in 2023.

Klachten

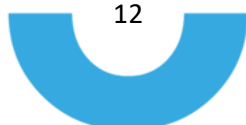
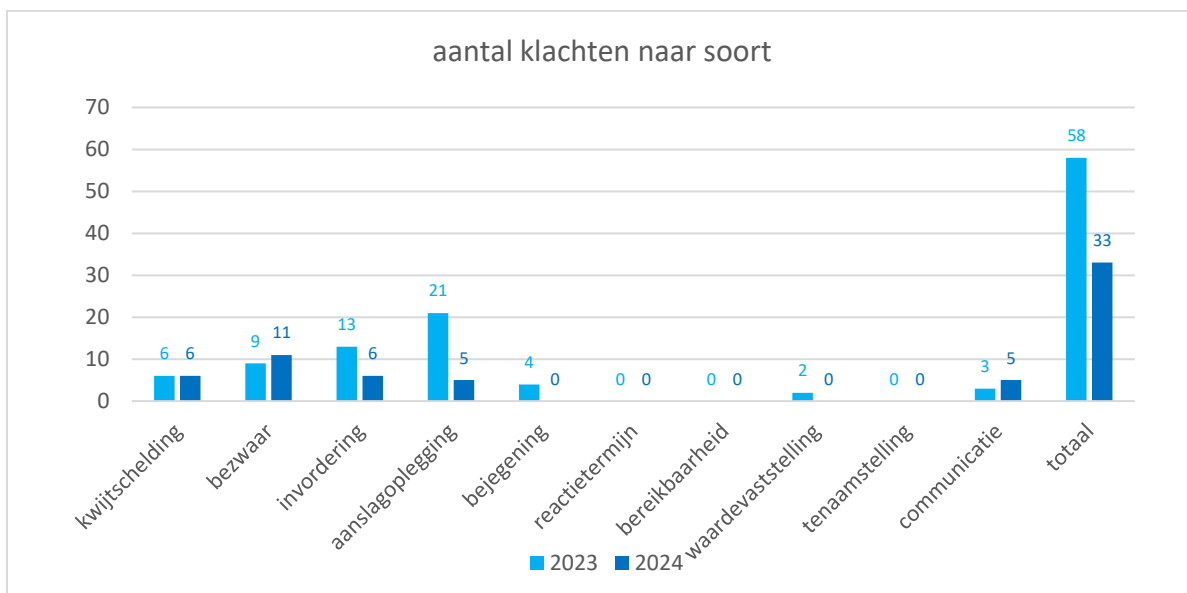
Norm:

Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:

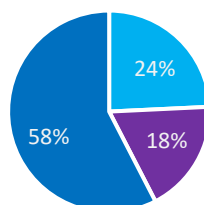


In 2024 zijn er 33 klachten binnengekomen in het 1^e half jaar. Deze zijn allemaal afgehandeld. Vorig jaar kwamen er in het 1^e halfjaar ook 33 klachten binnen en over het hele jaar waren dat er 58. Alle klachten zijn binnen de gestelde termijnen afgehandeld. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:

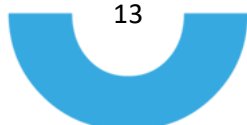




Percentage klachten gegrond



■ Ja ■ Gedeeltelijk ■ Nee





2 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



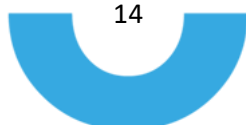
Op basis van de actuele prognose bij de 1^e kwartaalrapportage verwachten we dit jaar met circa € 366.000, ruim binnen de kaders van de begroting te blijven.

In deze rapportage is, evenals in 2023, geen rekening gehouden met de financiële effecten van de verwerking van het aantal WOZ-bezwaren aangezien deze extra kosten rechtstreeks door worden belast aan de gemeente Groningen, Eemsdelta en Noordenveld.

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

- Hogere opbrengst vervolgingskosten (€ 400.000)
- Bijdrage herwaardering gemeente Oldambt (€ 120.000)
- Hogere rentebate schatkistbankieren (€ 100.000)
- Hogere overige baten (€ 112.500)
- Lagere kapitaalslasten (€ 280.000)
- Hogere personele lasten (€ 479.000)
- Hogere operationele kosten (€ 156.000)
- Hogere huisvestings- en facilitaire kosten (€ 127.000)
- Vrijval post onvoorzien (€ 135.000)

Eind van deze maand wordt de 2^e kwartaal rapportage 2024 exploitatie van het Noordelijk Belastingkantoor opgeleverd.



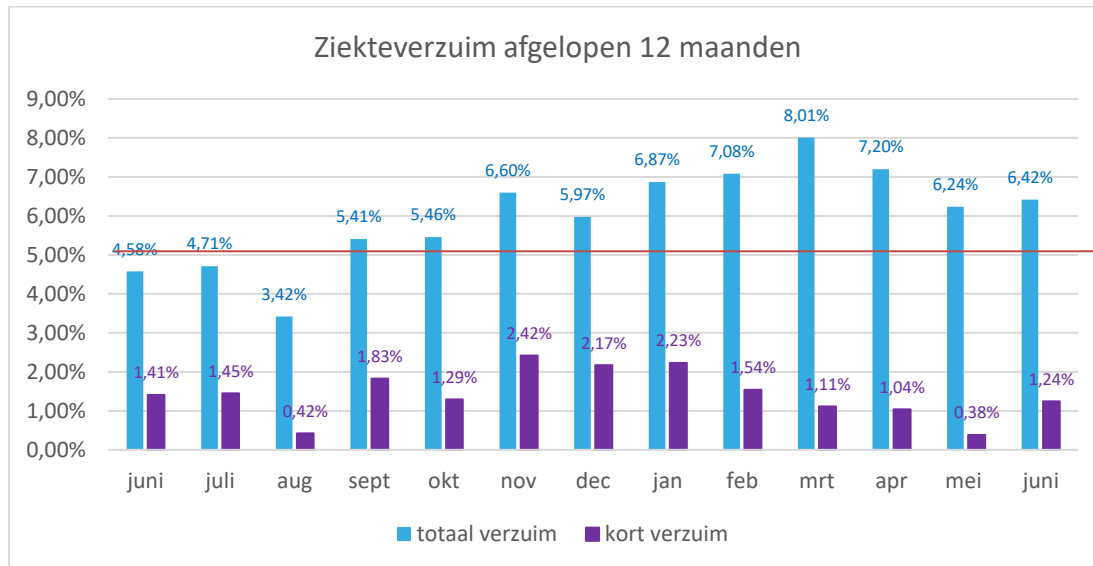


Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status



Het ziekteverzuim is in het 2^e kwartaal van dit jaar weer iets gedaald, maar nog wel boven de norm. Het korte verzuim blijft laag, de oorzaak van het hoge ziekteverzuim zit hem in het langdurige verzuim.

We hebben op dit moment 12 medewerkers die langdurig ziek zijn. Het betreft hier in alle gevallen fysieke klachten welke niet op korte termijn opgelost zullen zijn. 2 medewerkers zijn al langer dan een jaar ziek. De contacten met de medewerkers zijn goed. Omdat de meeste openstaande ziekmeldingen langdurig verzuim betreft, is het beperkt te beïnvloeden en daarom is het ook niet te verwachten dat het ziekteverzuim op korte termijn sterk zal dalen.

