



Rapportage t/m sept 2024

Noordelijk Belastingkantoor

Legenda

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

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.



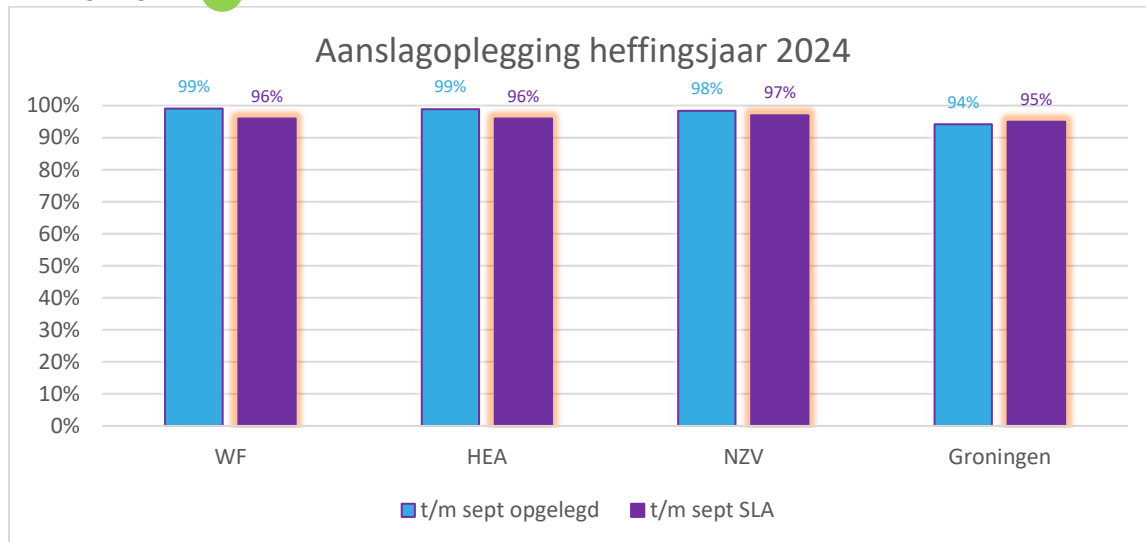


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

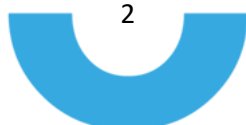
Norm: SLA / kohierplanning

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 waterschappen lopen we iets voor op de planning.



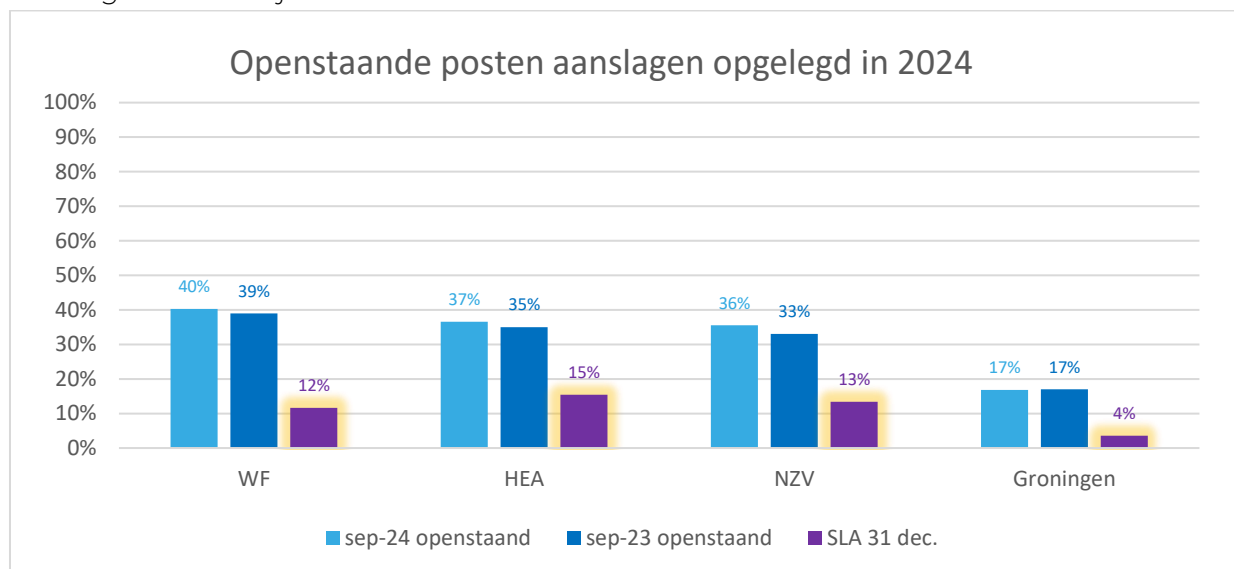


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang: 

Aanslagen kalenderjaar

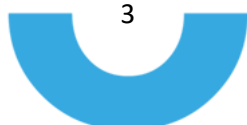


Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de cijfers van sept 2023 blijkt dat we in 2024 voor de waterschappen iets achter lopen op 2023, maar we gaan er vanuit dat we nog steeds op schema zitten om de SLA per 31-12 te realiseren.

Het gaat hier om de aanslagen van 2024, dus het grootste deel van wat nog openstaat zal nog niet actief in de invordering zitten, maar vooral te maken hebben met de nog openstaande termijnen van de automatische incasso en met aanslagen die recent zijn opgelegd. Dat de actieve invordering goed loopt is vooral ook te zien aan de steeds lagere percentages openstaande posten in de oude jaren.

Het hogere percentage in 2024 tov 2023 wordt veroorzaakt doordat de aanslagoplegging in het eerste halfjaar gemiddeld genomen iets later heeft plaatsgevonden dan in 2023. Dit is het gevolg van een kwaliteitsslag die we hebben gemaakt. We gaan pas opleggen als we zeker weten dat de aanslagen juist en volledig zijn. Daarnaast hebben we te maken met externe factoren, zoals de conversie voor de gemeente Oldambt en het later aanleveren vanuit de gemeente Harlingen.

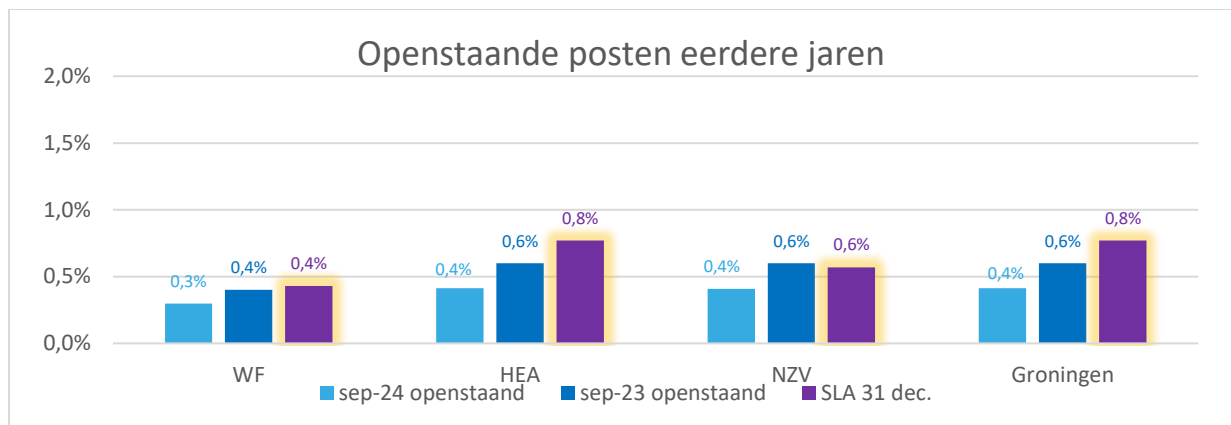
Iets meer dan 50% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien maandelijkse termijnen. Een deel van deze termijnen komt dus na 31-12-2024 binnen. De afgelopen jaren hebben we moeten constateren dat, uitgaande van de huidige planning van de aanslagoplegging, het SLA percentage voor 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 30-09-2024 weer gedaald ten opzichte van vorig jaar. Op dit moment is de SLA voor 31-12-2024 al gerealiseerd.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: ●

We liggen op schema om de bezwaren voor 2024 binnen het kalenderjaar af te wikkelen.

De herwaardering voor de gemeenten Groningen, Eemsdelta en Noordenveld is voor de tariefberekening afgerond. De komende maanden gaan we herwaardering afronden zodat we na de controles van de herwaardering in december toestemming kunnen vragen aan de Waarderingskamer om te mogen beschikken. Ook voor de gemeente Oldambt zijn we begonnen met de herwaardering.

Voor de gemeente Pekela zijn we druk bezig om de nodige stappen te ondernemen om hiervoor volgend jaar de WOZ en de BAG taken over te nemen van de gemeente.





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

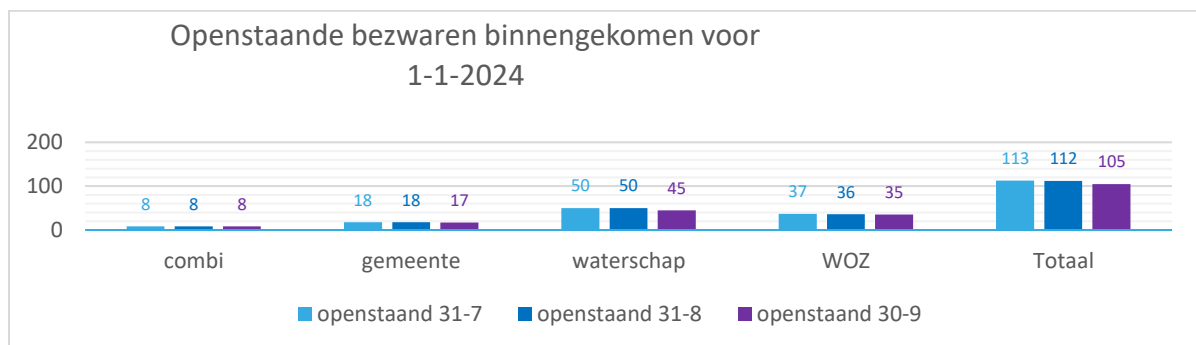
We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2024 en na 1 januari 2024.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2024

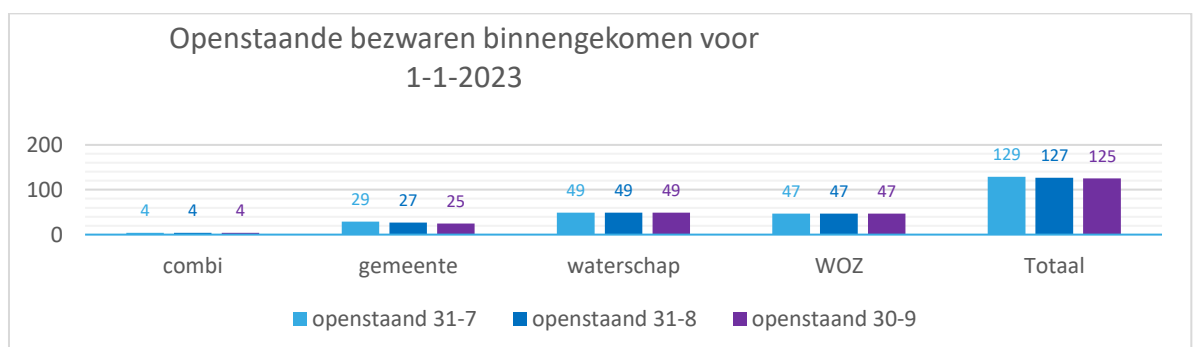
De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's.

Om de vergelijking met 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen in het 3^e kwartaal van 2024 lager zijn dan het jaar ervoor.

tabel 2024



tabel 2023



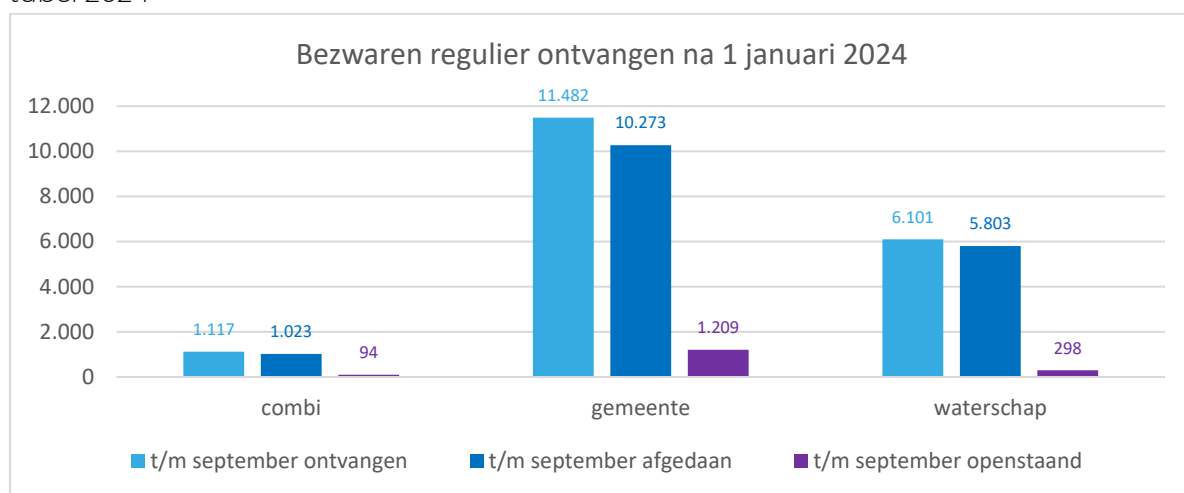


Bezwaren ontvangen na 1-1-2024

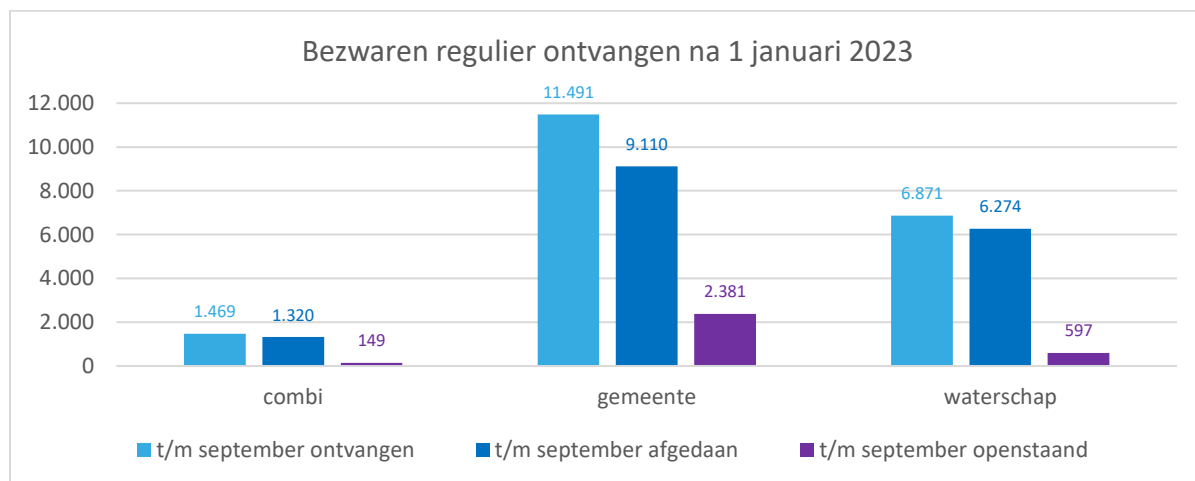
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2024 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen.

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, maar de werkvoorraden zijn aanzienlijk kleiner.

tabel 2024



tabel 2023

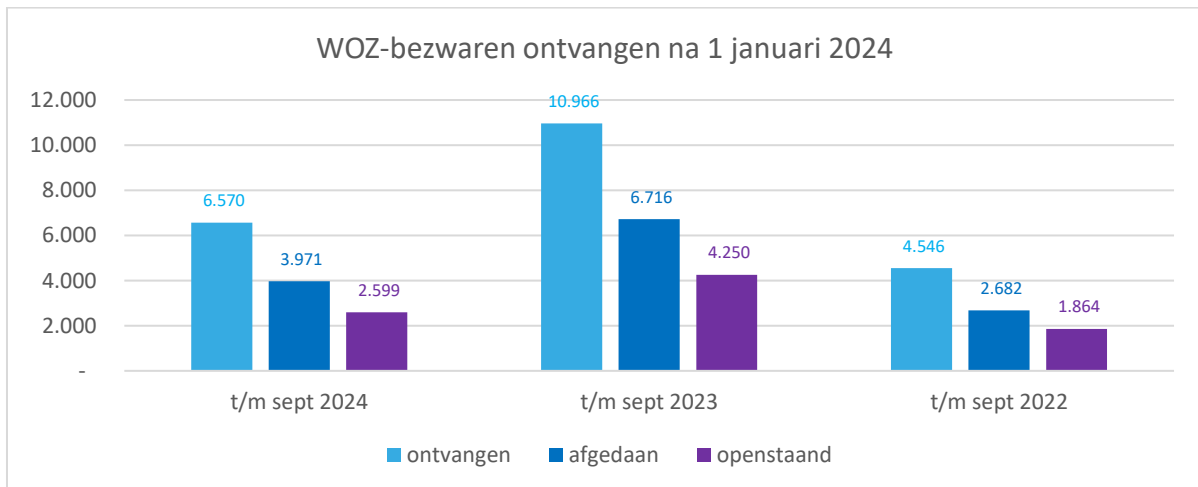


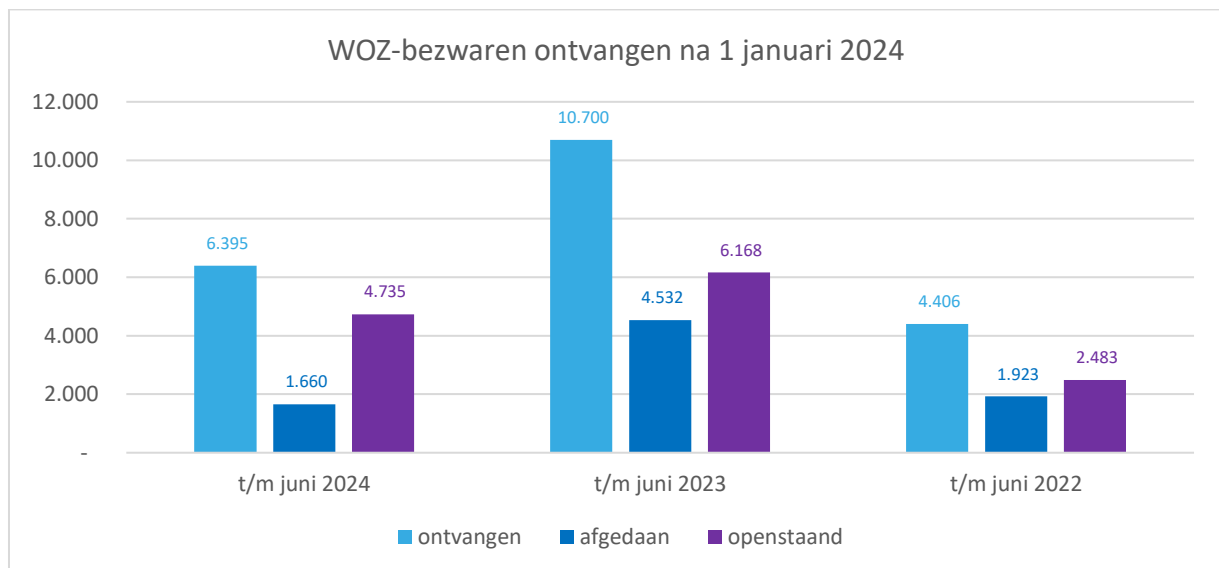


Voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2022 en 2023 gemaakt in de tabel. Om de vergelijking te kunnen maken zijn de bezwaren van de gemeente Noordenveld buiten beschouwing gelaten. Zoals bekend hebben we vorig te maken gehad met een enorme toename van het aantal WOZ-bezwaren. Dat was een landelijk 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 voorlopig te vervallen. De verwachting is wel dat er reparatie-wetgeving wordt vastgesteld waardoor vanaf 1-1-2025 het lagere tarief weer van toepassing is.

Het aantal ontvangen bezwaren t/m sept 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.

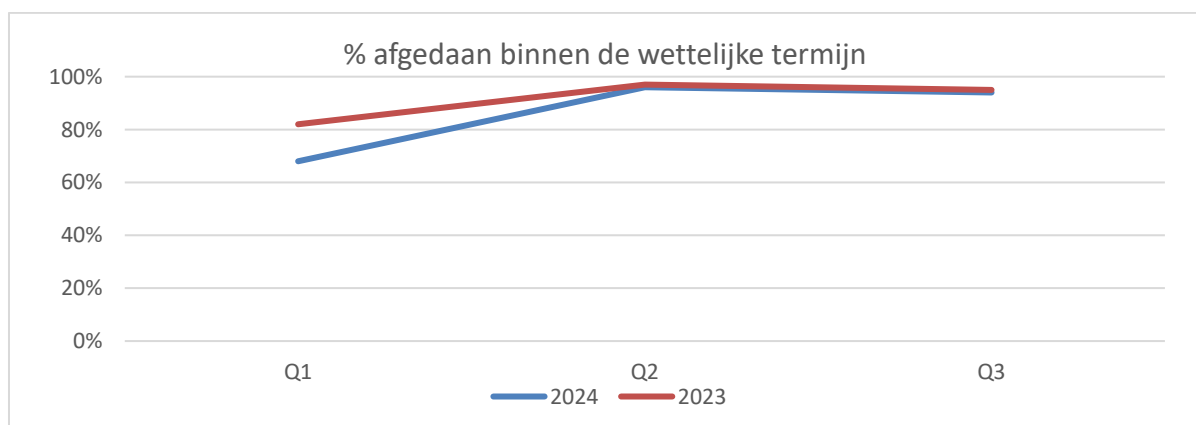




Termijnen

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 en 3^e kwartaal is het percentage gestegen naar 96% en 94%. 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.

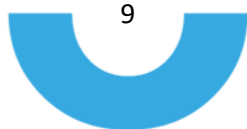
Ten aanzien van de termijnen geven we aan hoeveel procent is afgedaan binnen 18 weken. Alle verzoeken die wij ontvangen worden eerst naar het Inlichtingenbureau verzonden voor een eerste toets. Hierdoor duurt het 1 tot 2 maanden voordat wij een verzoek kunnen afhandelen. We zijn met het Inlichtingenbureau 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

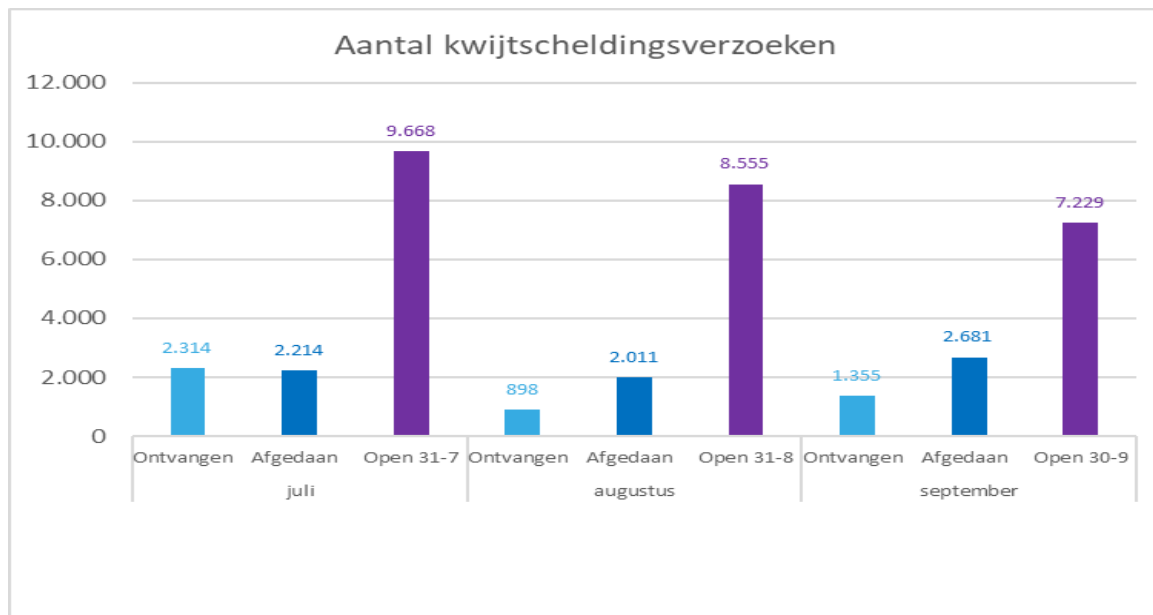
Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Op de invorderingsuitingen die in de loop van het jaar juist toenemen komen verhoudingsgewijs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

Om de vergelijking met 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 toegevoegd. Het aantal openstaande kwijtscheldingsverzoeken per 30-09 is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar.

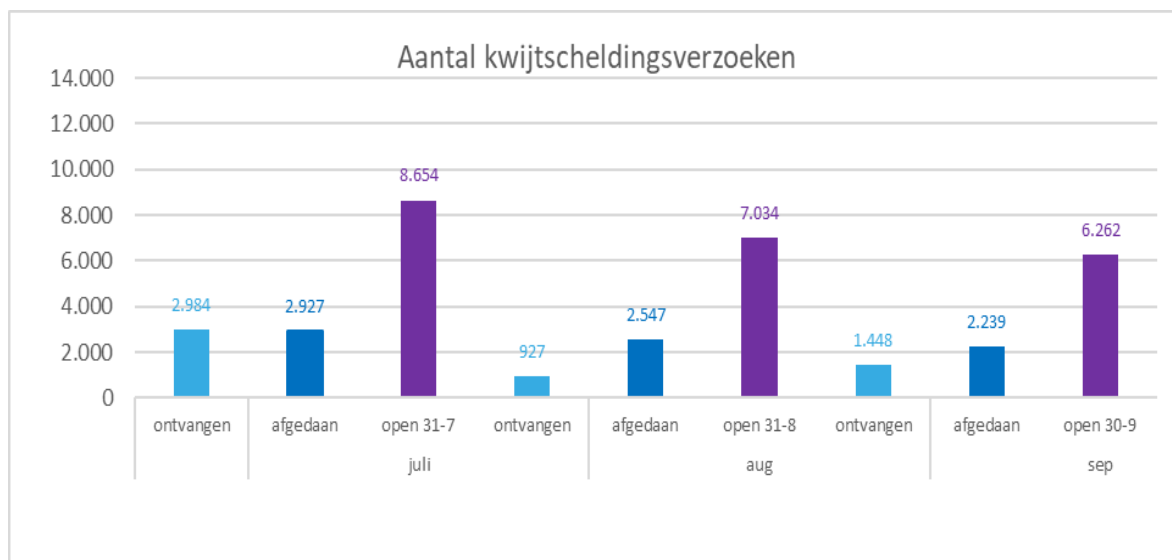




tabel 2024



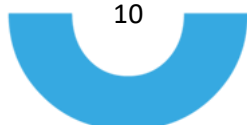
tabel 2023



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.

Termijnen

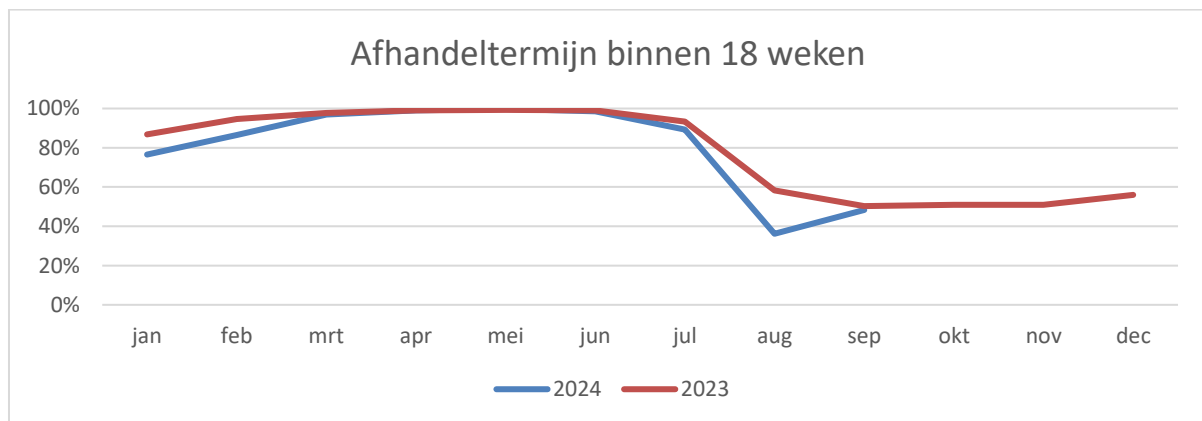
De onderstaande tabel laat per maand zien hoeveel procent van de afgehandelde verzoeken binnen de 18 weken heeft plaatsgevonden.





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.

In augustus dit is het percentage afgehandeld binnen 18 weken wat achter gebleven bij vorig jaar. Dit heeft te maken het een kleine toename van het aantal verzoeken ten opzichte van 2023. Daarnaast hebben we als gevolg van ziekte en zwangerschapsverlof en extra werkzaamheden in het kader van de toeslagenaffaire mindere capaciteit kunnen inzetten. In september hebben we dat weer recht kunnen trekken en zitten we weer op het niveau van 2023.



Telefonie

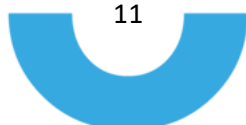
Norm: SLA

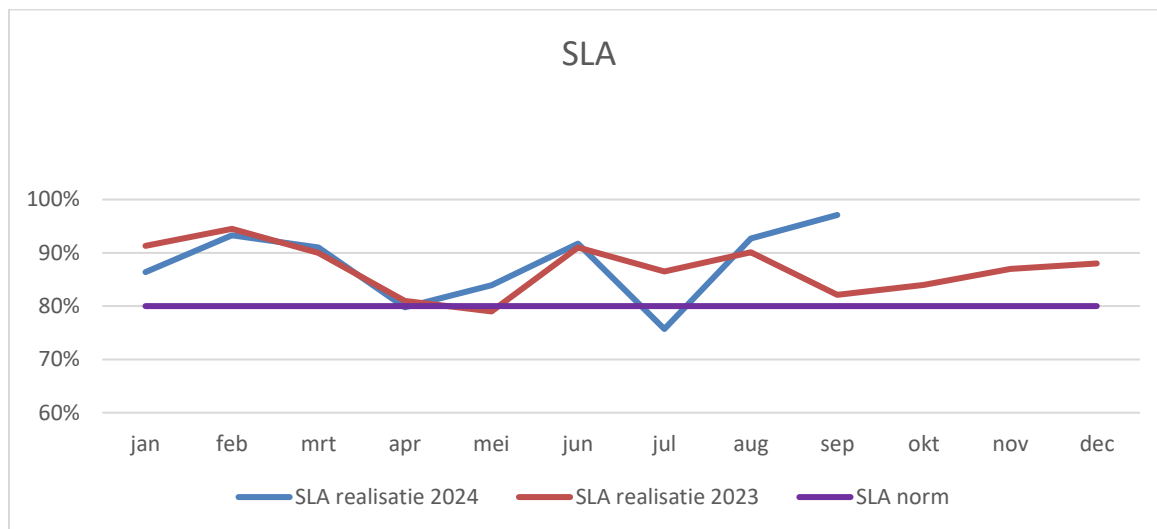
Status:



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

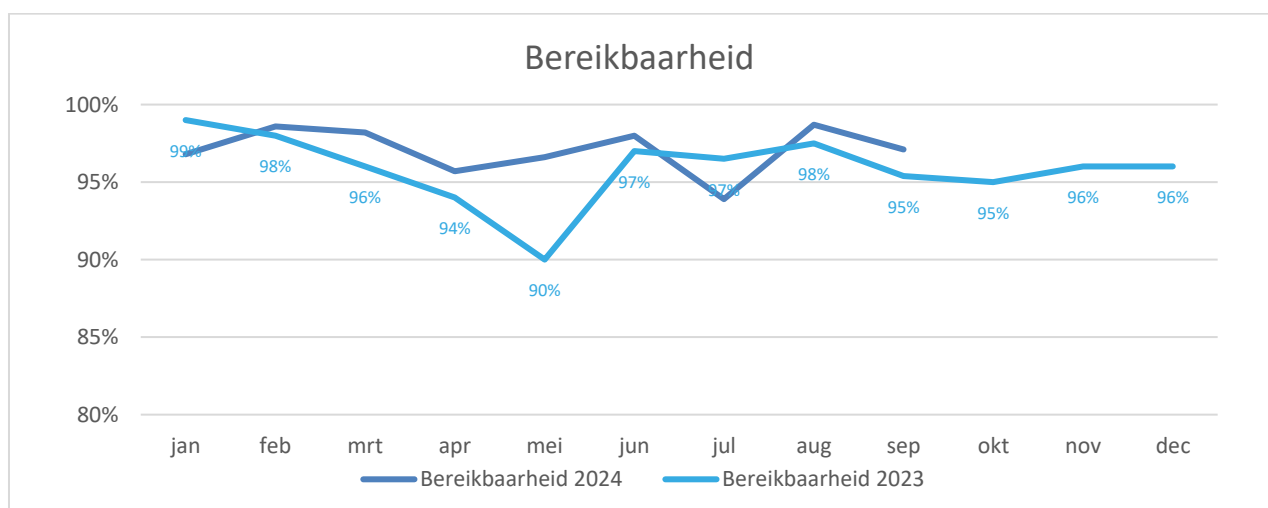
SLA: Het percentage van de binnengekomen gesprekken dat wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).





In de eerste twee kwartalen van 2024 is iedere maand steeds de SLA gerealiseerd en zijn de percentages vergelijkbaar met vorig jaar. In juli zijn we net onder de SLA uitgekomen, we hebben toen de keuze gemaakt om het aantal mensen op de telefonie af te schalen, waardoor er meer ruimte is gekomen voor het afhandelen van de openstaande administratieve zaken die voort zijn gekomen vanuit het eerste helft van het jaar aanslagoplegging. In de maanden augustus en september zaten we weer ruim boven de SLA.

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



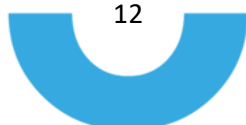
Over het algemeen is de bereikbaarheid in 2024 beter dan in 2023.

Klachten

Norm:

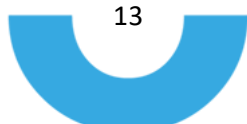
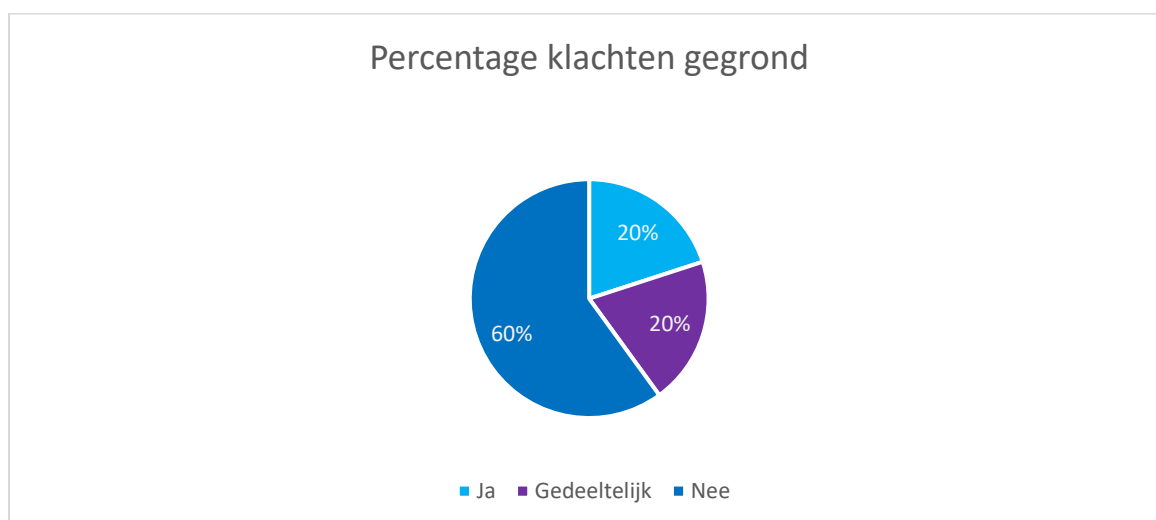
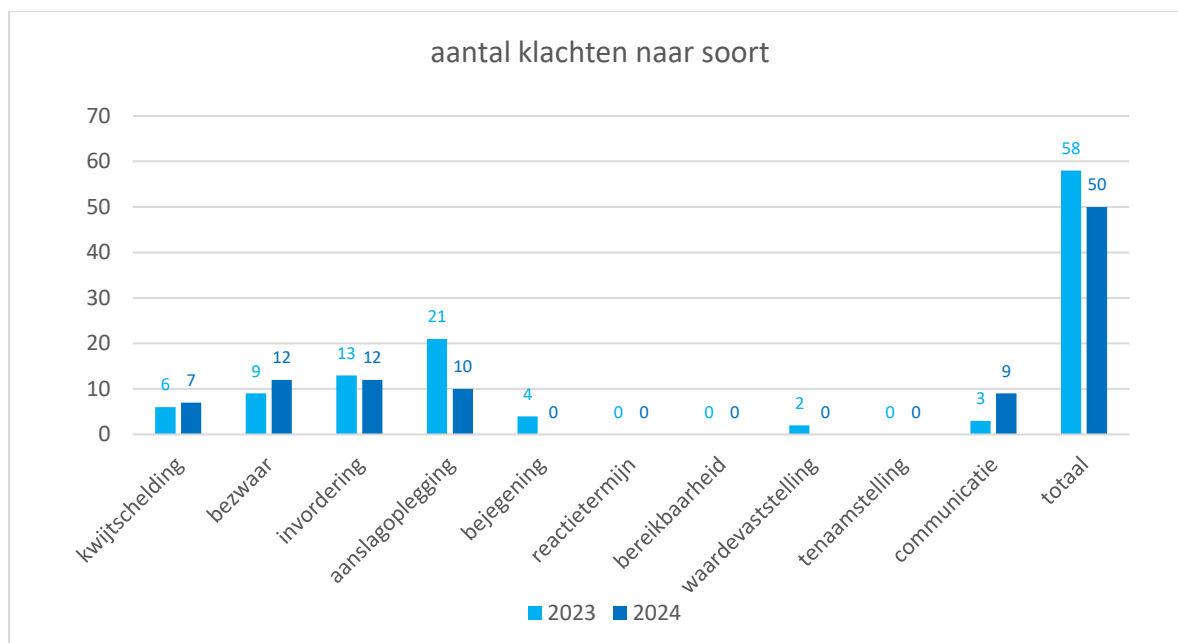
Status:

Afhandeling klachten binnen de termijn.





In 2024 zijn er 50 klachten binnengekomen over de eerste drie kwartalen. Deze zijn allemaal afgehandeld. Vorig jaar kwamen over het hele jaar 58 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:



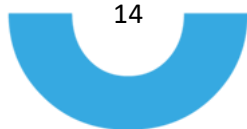
Op basis van de actuele prognose van de 2^e kw rapportage verwachten we dit jaar met circa € 422.000, ruim binnen de kaders van de begroting te blijven.

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.

In deze raming zit nog enige onzekerheid. We houden rekening met extra externe inhuur in de komende maanden, maar voor een aantal functies is het nog maar de vraag of we geschikt personeel kunnen vinden.

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

- Hogere opbrengst vervolgingskosten (€ 450.000)
- Bijdrage herwaardering Oldambt (€ 120.000)
- Hogere rentebaten schatkistbankieren (€ 110.000)
- Hogere overige baten (€ 112.500)
- Lagere kapitaalslasten (€ 280.000)
- Hogere personele lasten (€ 529.000)
- Hogere operationele kosten (€ 25.000)
- Hogere huisvestings- en facilitaire kosten (€ 127.000)
- Hogere overige kosten (€ 87.000)
- Vrijval post onvoorzien (€ 135.000)



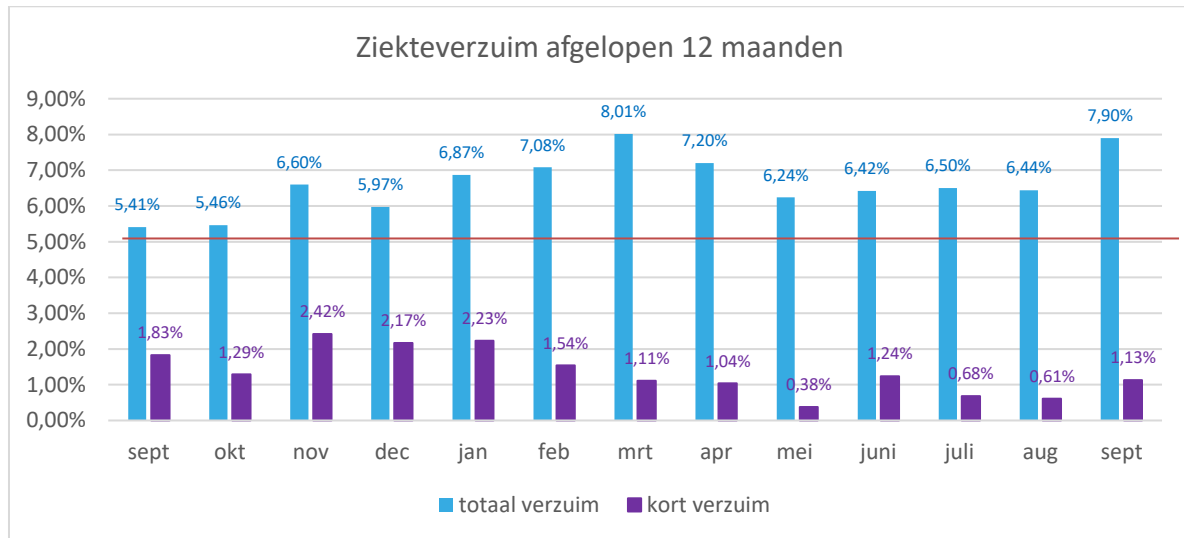


Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status



Het ziekteverzuim is in het 3^e kwartaal van dit jaar weer iets gestegen. Dit wordt veroorzaakt door het langdurig verzuim, het kort verzuim bevindt zich nog steeds op een erg laag niveau.

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. In een viertal situaties is duidelijk dat de betreffende medewerkers niet meer gaan terugkeren. Op het moment dat dit formeel bekrachtigd is zullen deze medewerkers ook niet meer deel uitmaken van het ziekte verzuim van het NBK. Als we het ziekteverzuim corrigeren voor deze situaties dan daalt het naar **5,4%**.

