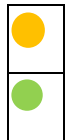




Rapportage t/m dec 2024

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 de 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

De gemeenten Oldambt en Pekela hebben besloten om per belastingjaar 2025 van onze dienstverlening gebruik te gaan maken. In 2024 is de inhuizing van beide belastingadministraties volgens planning afgerond en gelijktijdig met dit project zijn we gestart we met de herwaardering 2025 voor de gemeente Oldambt. Vanaf begin 2025 gaan we de gehele dienstverlening voor beide gemeenten uitvoeren.



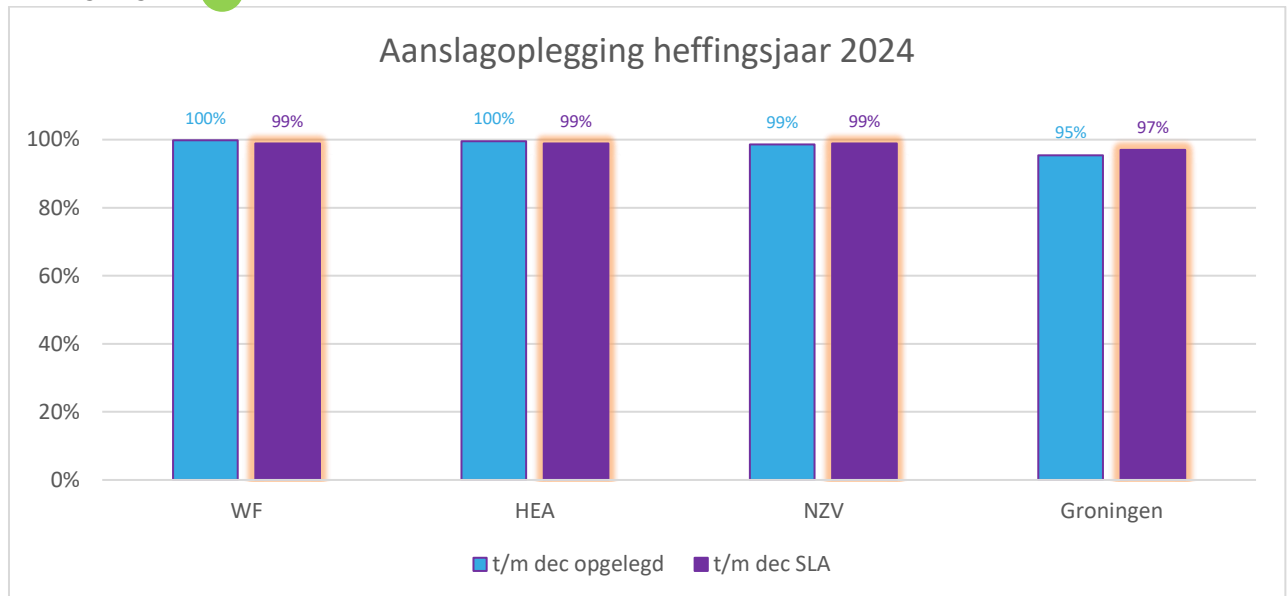


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

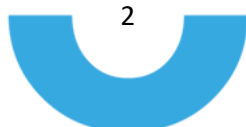
Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging voor het 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. De bulk van de aanslagen voor de waterschappen wordt net als in 2023 binnen de eerste 6 maanden van het jaar opgelegd.

De tabel laat zien dat voor de waterschappen, net als vorig jaar de SLA is gerealiseerd.

Voor de gemeente Groningen is de realisatie vergelijkbaar met vorig jaar, ook nu is de SLA net niet gehaald. De afwijking heeft te maken met het sluiten van overeenkomsten ten aanzien van de WOZ-beschikkingen voor een aantal grote (niet-woning-)objecten. Dit doen we om zoveel mogelijk bezwaar- en beroepsprocedures rond deze vaak zeer complexe object te voorkomen. We zijn nog in overleg met de eigenaren. Vooroverleg om bezwaren te voorkomen kan uiteraard niet eindeloos duren. We hebben daarom een deadline gesteld en ons voornemen om ook deze objecten mee te nemen in het reguliere aanslagtraject met de eigenaren gedeeld.



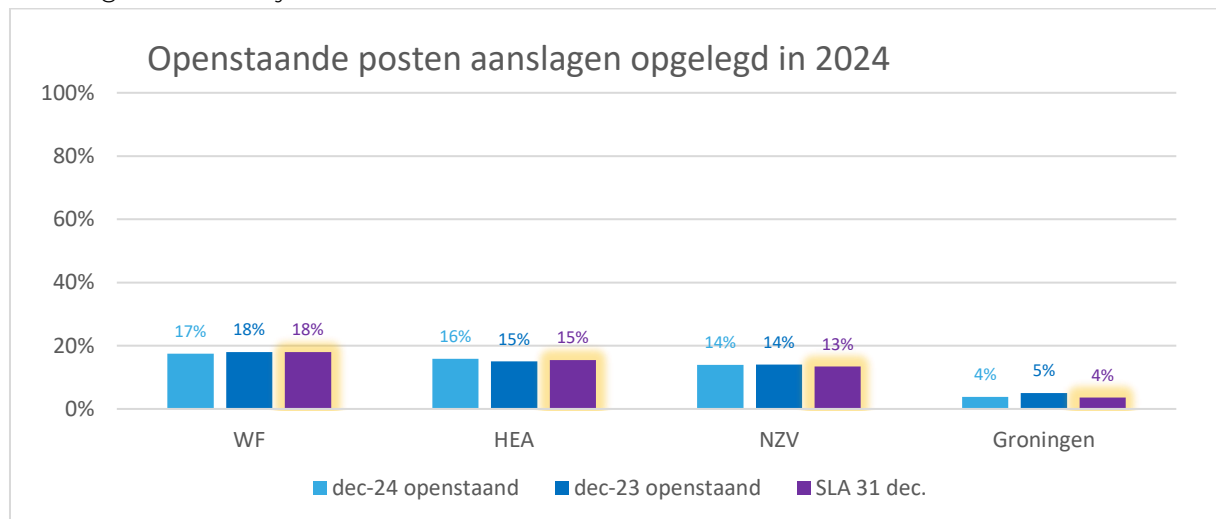


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:

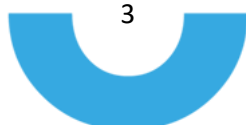
Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit de grafiek blijkt dat we de cijfers vergelijkbaar zijn met vorig jaar en dat we op het niveau van de SLA zitten.

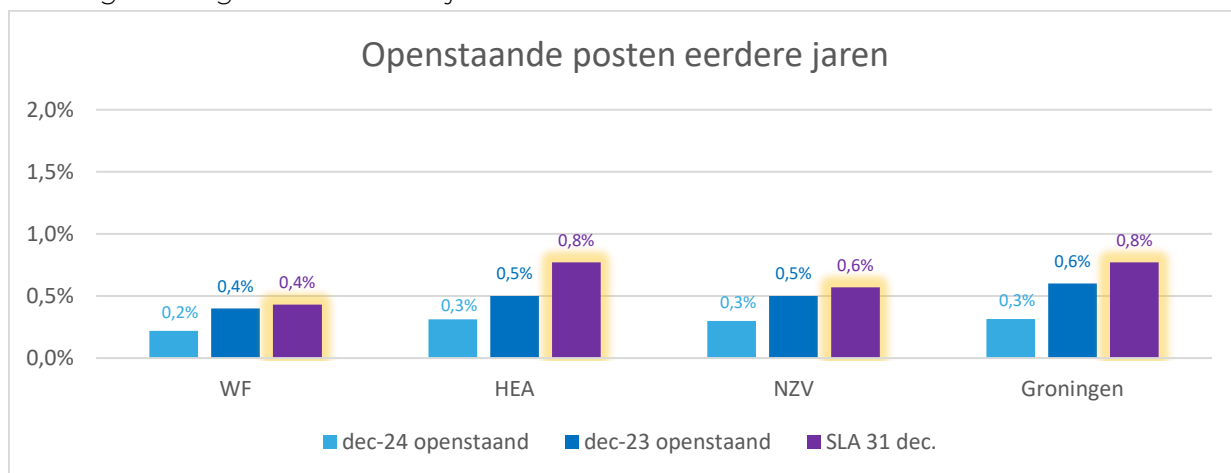
Het gaat hier om de aanslagen van 2024, dus het grootste deel van wat nog openstaat zit nog niet actief in de invordering, maar heeft vooral te maken met de nog openstaande termijnen van de automatische incasso en met aanslagen die recent zijn opgelegd. Dat de actieve invordering goed loopt is vooral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

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 waterschapsaanslagen moeten ieder jaar in februari worden opgelegd. Tegelijk is het wettelijk niet toegestaan om waterschapsbelastingen die de WOZ-waarde als grondslag hebben te heffen voordat de WOZ-beschikking is vastgesteld. Dat mag wel gelijktijdig, zoals we doen met de aanslagbiljetten die we in februari versturen. Omdat we nog niet samenwerken met gemeenten in het werkgebied van WF moeten we wachten op het moment dat de gemeenten hun aanslag hebben verzonden en vindt de aanslagoplegging van de kohieren voor WF gemiddeld genomen later plaats. 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 zijn per 31-12-2024 wederom lager ten opzichte van vorig jaar. De SLA is daarmee ruimschoots gerealiseerd.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



De conversie en implementatie van de gemeenten Oldambt en Pekela is in 2024 afgerond. De herwaardering 2025 van de gemeente Pekela is door de gemeente zelf uitgevoerd. Voor Oldambt heeft NBK deze uitgevoerd.

We zijn nu bezig om de herwaardering van 2025 voor alle gemeenten af te ronden. Voor Eemsdelta, Groningen en Noordenveld hebben we toestemming gekregen om te beschikken.

Voor Pekela en Oldambt gaat de Waarderingskamer een onderzoek ter plaatse uitvoeren. Dit is een standaard procedure wanneer een gemeente van uitvoerder wisselt. Het is niet van invloed op de toestemming om te beschikken. De resultaten van het onderzoek worden in de komende maanden aan ons teruggekoppeld.

Naast de herwaardering hebben we de bezwaren 2024 afgerond en de marktanalyse van de afgelopen maanden bijgewerkt. Er zijn diverse onderzoeken uitgevoerd naar de juistheid van de primaire en secundaire kenmerken van WOZ-objecten. Waar nodig zijn nog enkele aanpassingen gedaan aan de objecten en de modellen.

In december 2024 hebben we meegedaan aan een landelijke pilot voor de secundaire kenmerken van woningen. De resultaten van deze pilot worden binnenkort bekend.





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

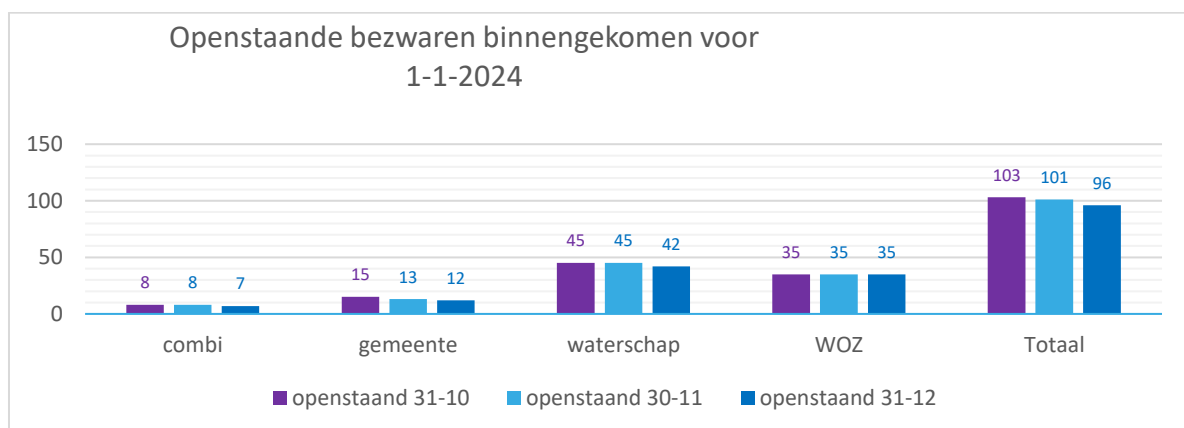
We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2024 en na 1 januari 2024.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2024

De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en de noodzaak om aanvullende informatie op te vragen een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Dit gebeurt meestal in overleg met de eiser. Hier voorzien we geen risico's.

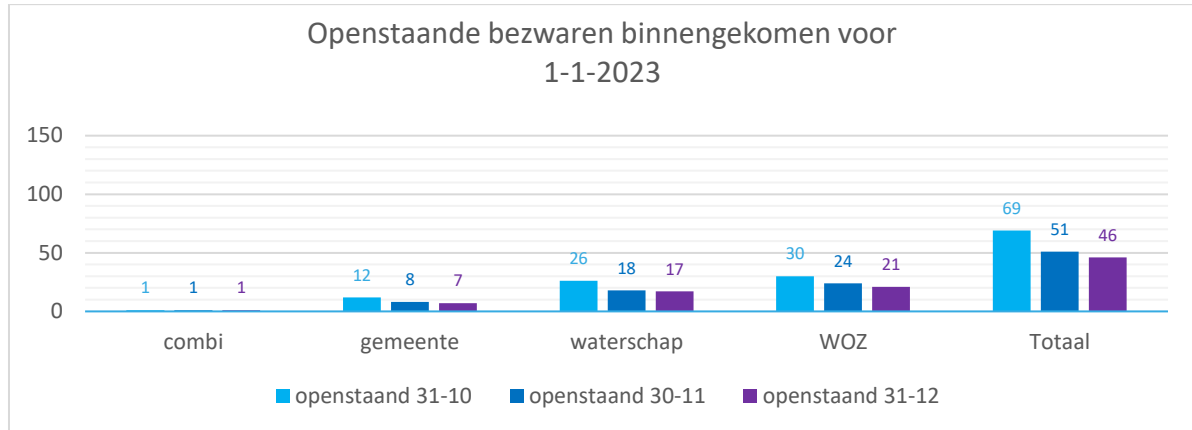
Om de vergelijking met 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de aantallen openstaande oude bezwaren per 31-12-2024 hoger zijn dan het jaar ervoor. Dit heeft vooral te maken met oudere langlopende beroepszaken die nog onder handen zijn.

tabel 2024





tabel 2023



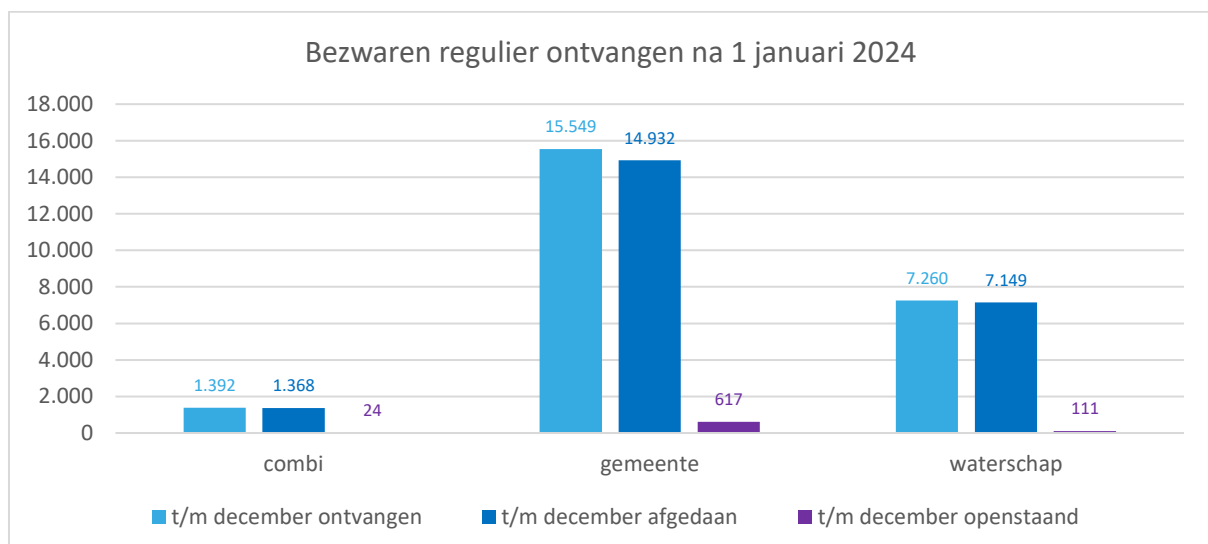
Bezwaren ontvangen na 1-1-2024

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

Heffingsbezwaren

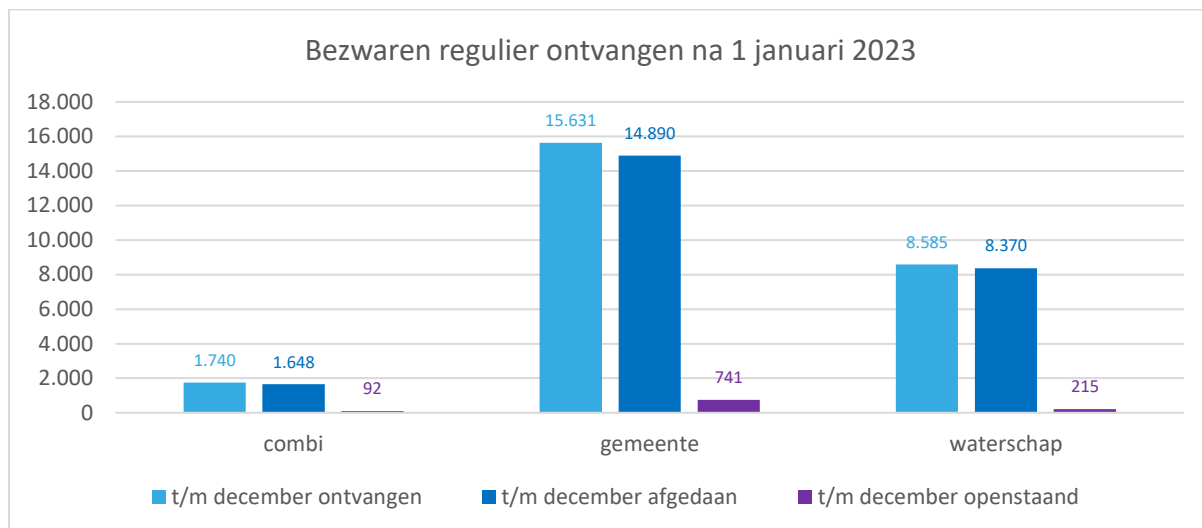
Om de vergelijking met de situatie in 2023 te kunnen maken is ook de tabel van 2023 hieronder toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren in 2024 is vergelijkbaar met 2023, maar de werkvoorraden zijn nu kleiner. Het aantal heffingsbezwaren is daarmee onder controle.

tabel 2024





tabel 2023



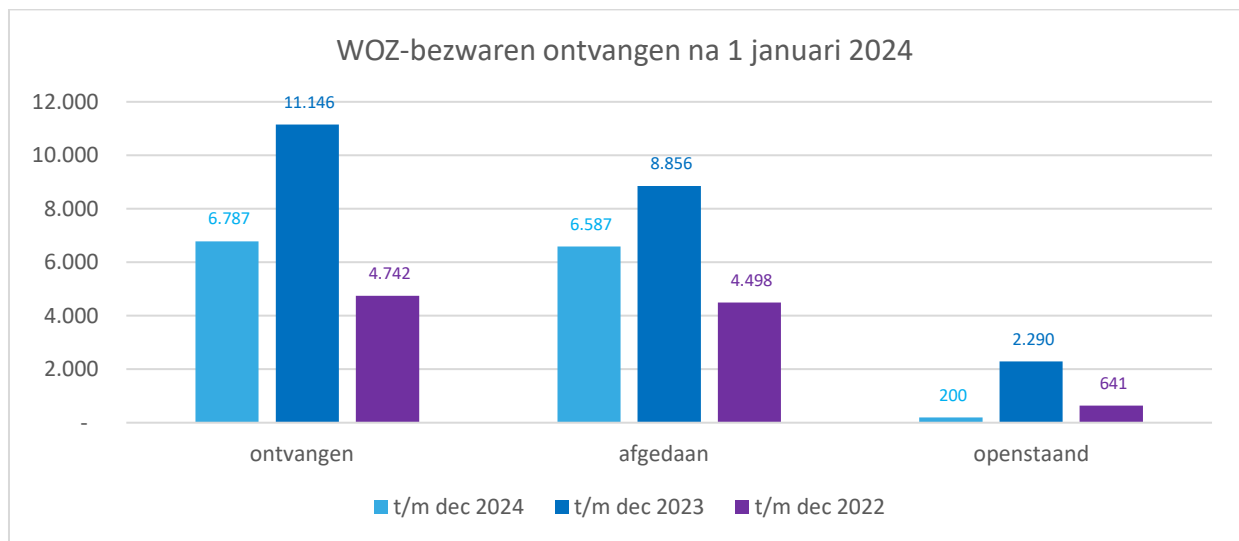
WOZ-bezwaren

Zoals bekend hebben we vorig jaar 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. Om het uitzonderlijke jaar 2023 in enige context te plaatsen hebben we ook de aantallen van 2022 in de tabel hieronder opgenomen. Om een vertekend beeld te voorkomen zijn de bezwaren van de gemeente Noordenveld buiten beschouwing gelaten

Voor 2024 zijn er wettelijke maatregelen genomen om het verdienmodel van de NCNP-bureaus aan te passen en mede als gevolg daarvan 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 reparatiewetgeving wordt vastgesteld waardoor vanaf 1-1-2025 de door de staatssecretaris beoogde lagere proceskostenvergoeding weer van toepassing zal zijn.

Het aantal ontvangen bezwaren t/m december 2024 is zoals gezegd een stuk lager 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. Met de inzet van externe inhuur zijn de extra bezwaren afgedaan. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de afhandeling van de beroepen van de bezwaren van vorig jaar.



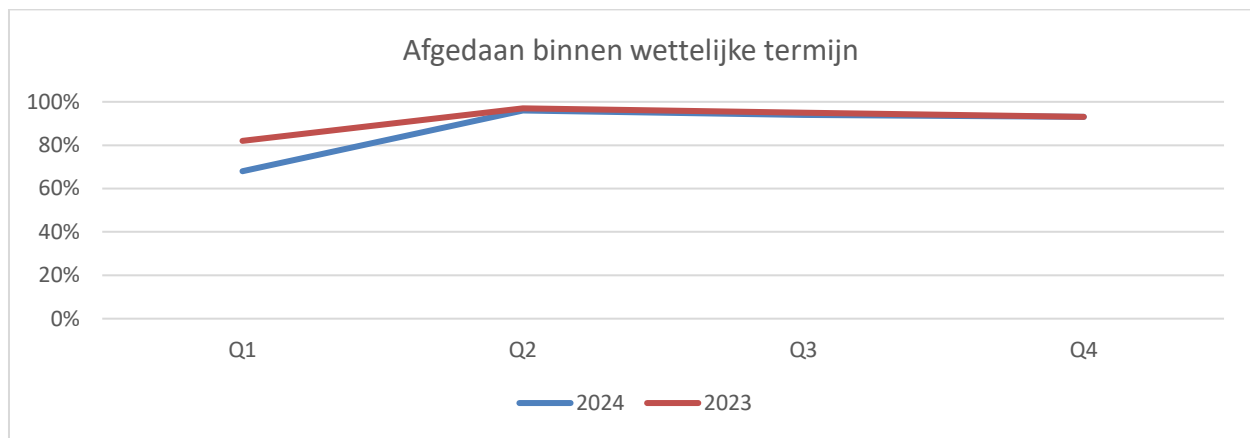


Termijnen

De onderstaande tabel laat zien hoeveel procent van de afgehandelde bezwaren binnen de wettelijke termijn wordt afgedaan. Voor de waterschapbezwaren is dat een termijn van zes weken en voor de gemeentelijke bezwaren geldt een termijn tot uiterlijk 31-12 van het kalenderjaar. Als niet alle bezwaren binnen deze wettelijke termijn kunnen worden afgedaan hebben we 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 alsnog te doen. Mochten we deze termijn van 2 weken ook overschrijden, dan is een dwangsom verschuldigd. Het afgelopen jaar is er geen dwangsom uitgekeerd.

In het eerste kwartaal van dit jaar lag 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 de beschikbare afdoeningscapaciteit in het eerste kwartaal behoorlijk onder druk gezet en dat heeft zich vertaald in een lager afdoeningspercentage. In het 2^e, 3^e en 4^e kwartaal is het percentage gestegen naar respectievelijk 96%, 94% en 93%. 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. Bij de aantallen laten we zien hoeveel verzoeken we hebben ontvangen, wat daarvan is afgedaan en hoeveel er nog openstaat op de peildatum. We 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. Naar aanleiding van 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 de tabel van 2023 toegevoegd. Het aantal openstaande kwijtscheldingsverzoeken per 31-12 blijkt iets gestegen ten opzichte van vorig jaar.

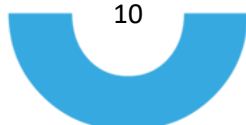
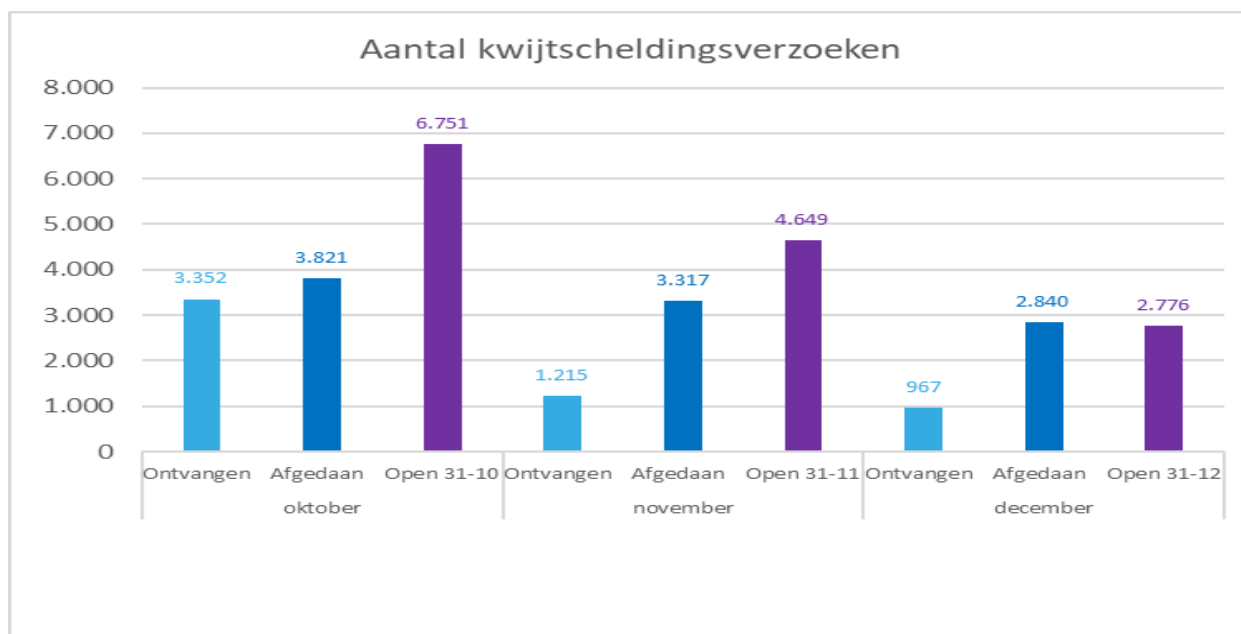




Samen met team Invordering is het team Kwijtschelding dit jaar bezig om voor belastingplichtigen waar nog veel vorderingen open staan proactief na te gaan of een deel van hun belastingsschuld alsnog in aanmerking komt voor kwijtschelding. Als gevolg hiervan hebben we in het 4^e kwartaal meer kwijtscheldingverzoeken ingeboekt ten opzichte van vorig jaar.

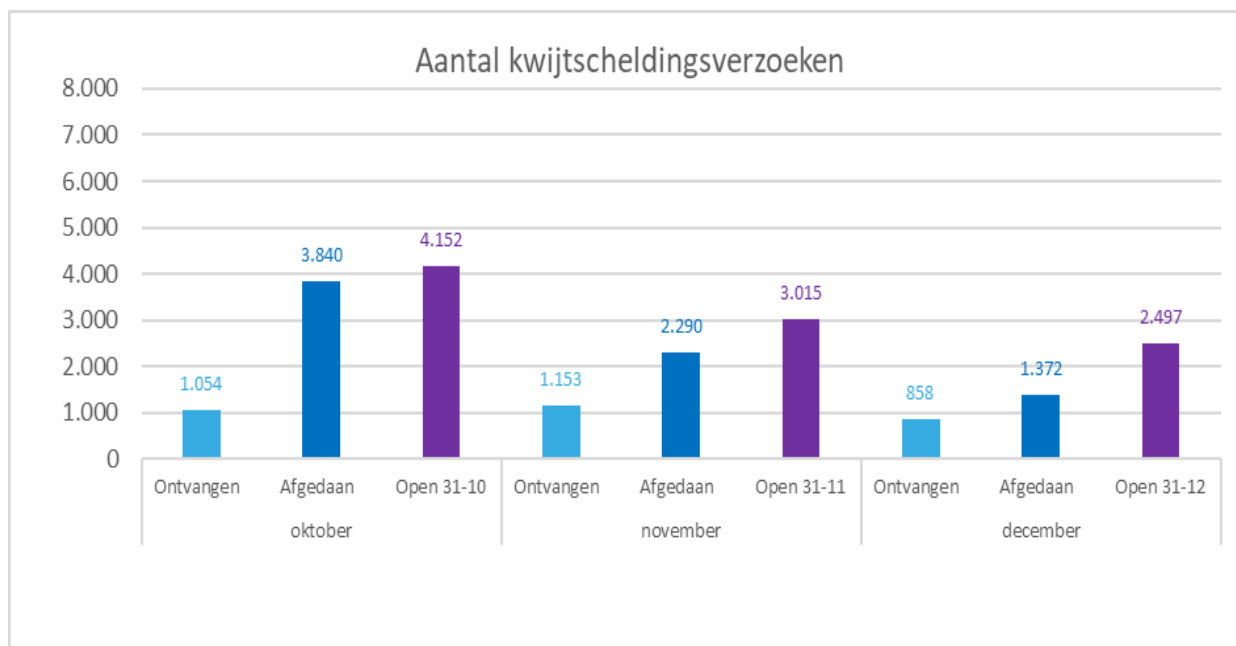
Het grote voordeel van deze werkwijze is dat wanneer deze belastingplichtigen daadwerkelijk in aanmerking blijken te komen voor kwijtschelding en hun situatie niet verandert zij de komende jaren geautomatiseerd kwijtschelding ontvangen.

tabel 2024





tabel 2023



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.

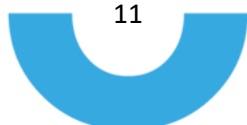
Termijnen

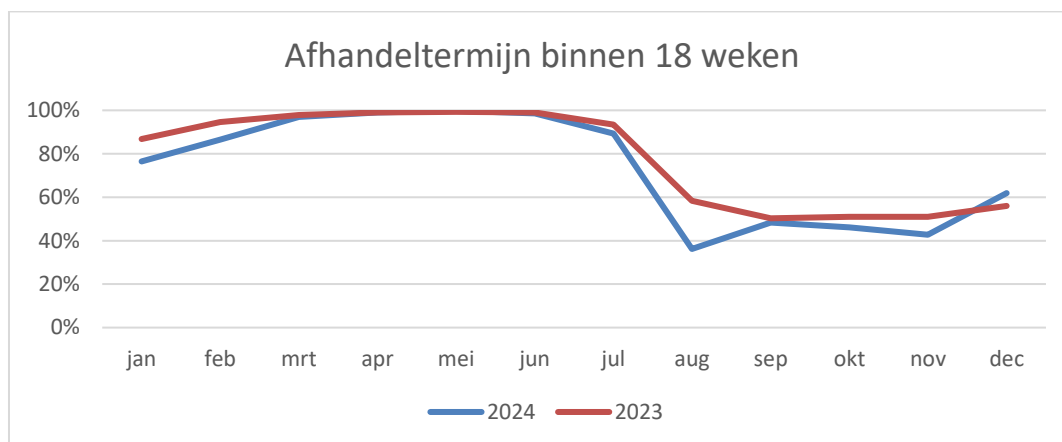
De onderstaande tabel laat per maand zien hoeveel procent van de afgehandelde verzoeken binnen de termijn van 18 weken heeft plaatsgevonden.

In het 3^e en 4^e kwartaal zien we een daling van het percentage verzoeken dat binnen de termijn is afgehandeld. In het eerste half wordt meteen na de aanslagoplegging het grootste deel van alle verzoeken wel afgehandeld binnen 18 weken. Dit effect wordt veroorzaakt doordat pas later in het jaar de verzoeken worden afgehandeld waarbij het Inlichtingenbureau een belemmering voor het verlenen van kwijtschelding 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 verzoeken om nadere informatie te sturen. Dit vanwege het lage responspercentage in deze periode.

Daarnaast hebben wij te maken met verzoekers, met name ondernemers, die extra tijd vragen voor het retour zenden van de gevraagde informatie.

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





Telefonie

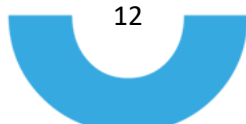
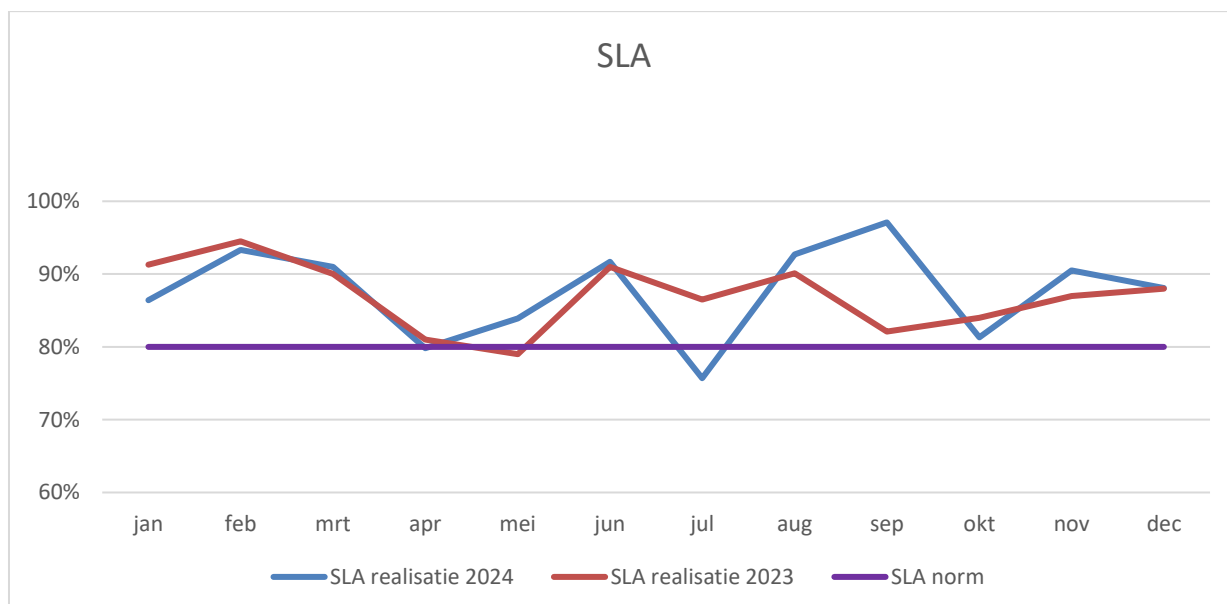
Norm:

SLA: 80% van de binnengekomen gesprekken wordt opgenomen binnen één minuut

Status:



We rapporteren over de norm uit de SLA en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij vergelijken we met vorig jaar.

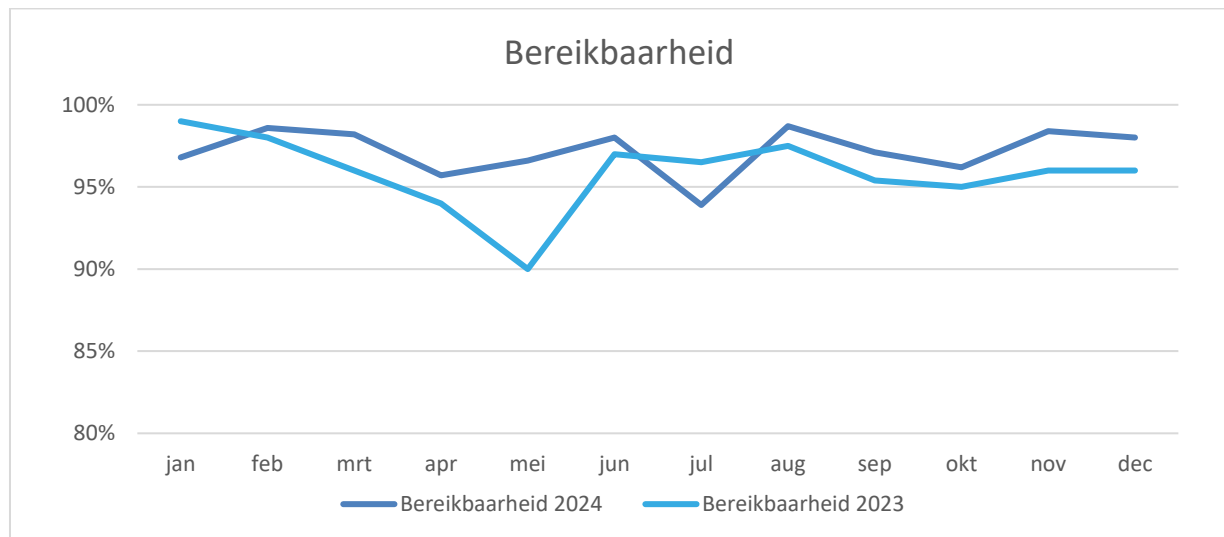




In de eerste twee kwartalen van 2024 is iedere maand steeds de SLA gerealiseerd en zijn de percentages vergelijkbaar met vorig jaar. In juli zijn we net onder de SLA uitgekomen, we hebben toen de keuze gemaakt om het aantal mensen op de telefonie af te schalen, waardoor er meer ruimte is gekomen voor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

Onder bereikbaarheid verstaan we het percentage van de bellers die een medewerker aan de lijn krijgen. Hier is geen norm in de SLA over vastgelegd.

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



Klachten

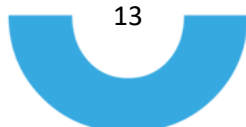
Norm:

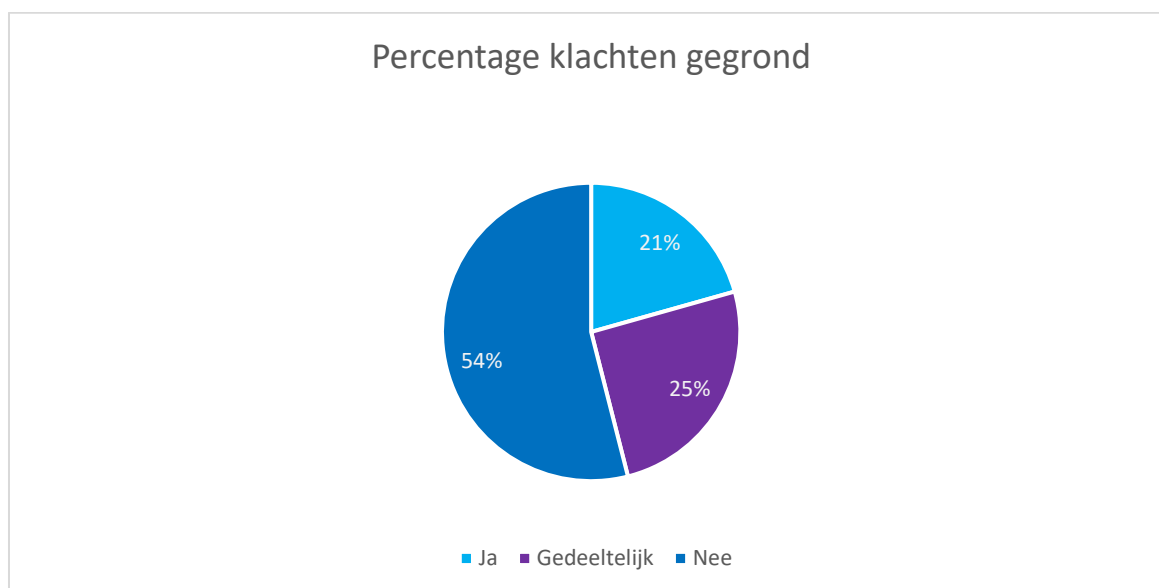
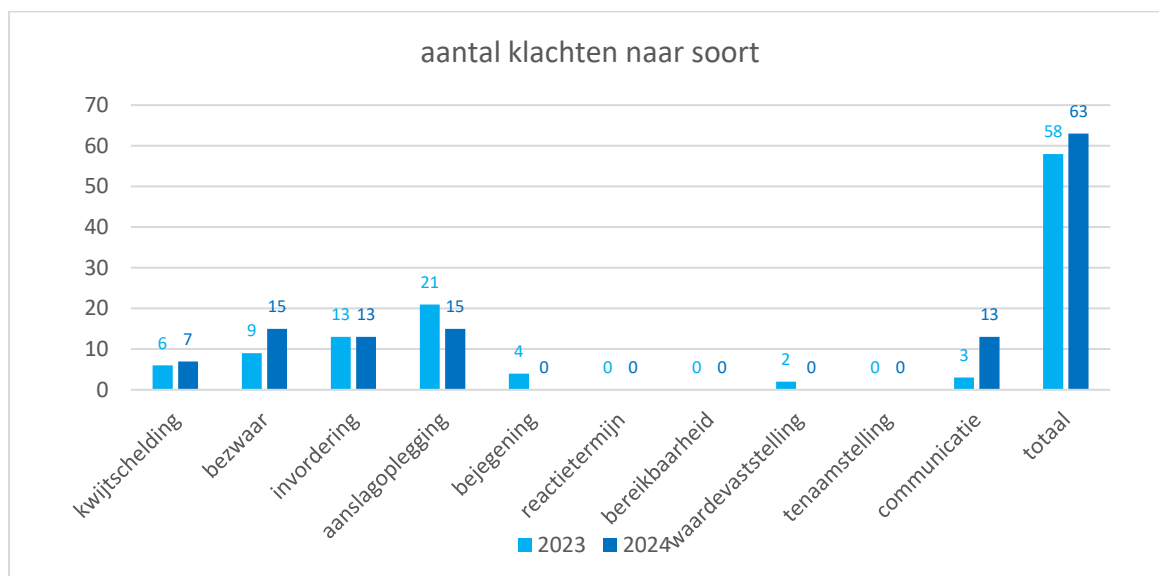
Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:



In 2024 zijn er 63 klachten binnengekomen en deze zijn allemaal afgehandeld. Vorig jaar kwamen er 58 klachten binnen, dus het aantal klachten is vergelijkbaar met vorig jaar. 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:



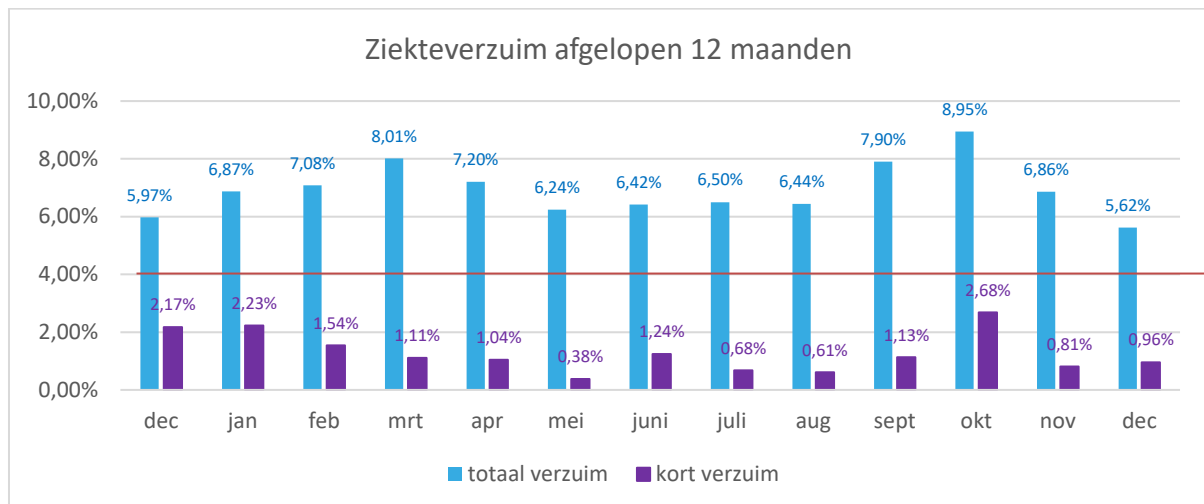
Op dit moment zijn we bezig met het opstellen van de jaarrekening.

Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status:



Het ziekteverzuim is in het 4^e kwartaal gedaald naar 5,62%. In december was het lager dan voorgaande maanden, maar nog wel boven de norm van 4%. Dit wordt veroorzaakt door het langdurig verzuim, het kort verzuim bevindt zich nog steeds op een erg laag niveau.

We hebben op dit moment 11 medewerkers die langdurig ziek zijn. Het betreft hier in alle gevallen fysieke klachten welke niet op korte termijn opgelost zullen zijn. In een drietal situaties is duidelijk dat de betreffende medewerkers niet meer gaan terugkeren. Op het moment dat dit formeel bekrachtigd is maken deze medewerkers ook niet meer deel uit van het ziekte verzuim van het NBK. Als we het ziekteverzuim corrigeren voor deze situaties dan daalt het naar 3,9%.

