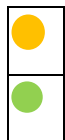




Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor 1^e kw 2025

Legenda



Niet op schema

Op schema

Inleiding

Algemeen

De afgelopen jaren hebben we als organisatie een sterke ontwikkeling en groei doorgemaakt. Het speerpunt daarbij was het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan onze deelnemers en klantgemeenten. Er zijn grote stappen gemaakt in het verbeteren van de ICT omgeving en daarnaast hebben we sterk geïnvesteerd in onze vaste bezetting. Daardoor zijn we minder afhankelijk geworden van de externe inhuur en houden we vakkennis beter vast.

Tegelijkertijd hebben we het aantal klantgemeenten stap voor stap kunnen uitbreiden. Vanaf dit jaar gaan we ook de volledige dienstverlening op het gebied van de belastingen verzorgen voor de gemeenten Oldambt en Pekela.

Voor 2025 willen we deze ingezette lijn doorzetten.



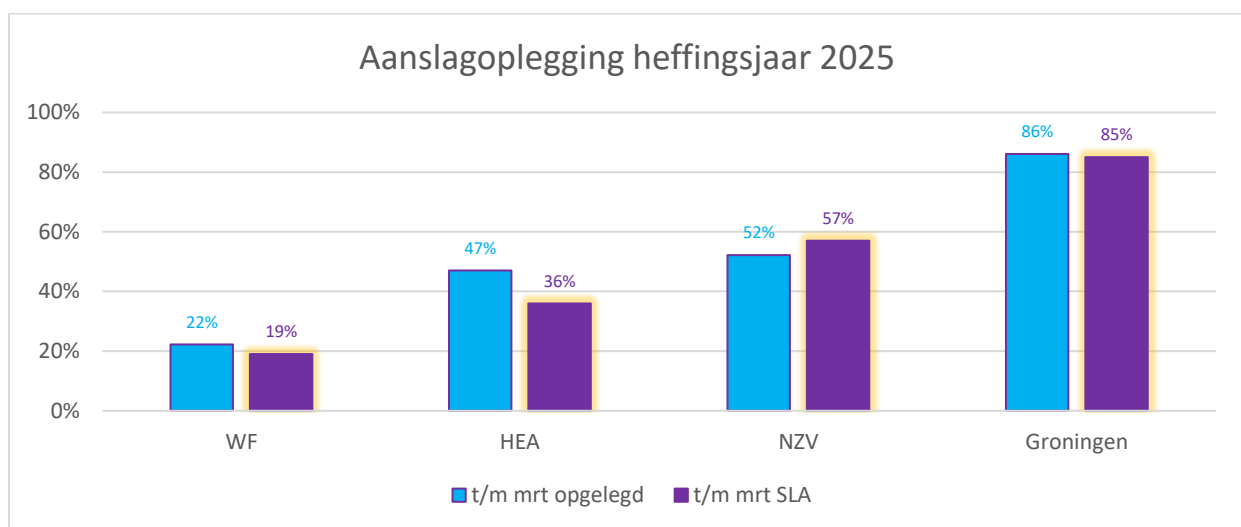


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

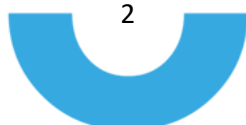
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2025 af tegen de geplande aanslagoplegging 2025 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 2025 wordt net als in 2024 de bulk-aanslagoplegging voor de waterschappen binnen 6 maanden uitgevoerd.

De tabel laat zien dat we op schema liggen. Voor de meeste deelnemers lopen we iets voor op de planning, maar voor waterschap Noorderzijlvest lopen we iets achter. Dat was vorig jaar ook zo en deze achterstand gaan we de komende maanden weer recht trekken.



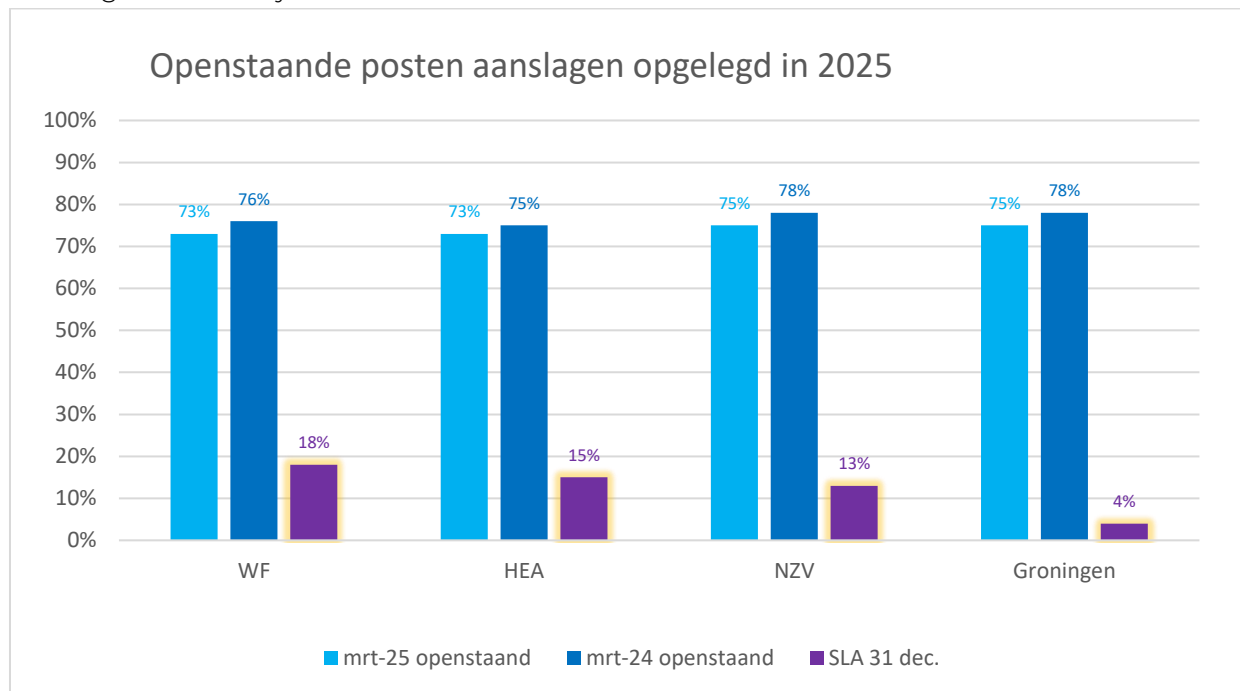


Openstaande posten

Norm: SLA

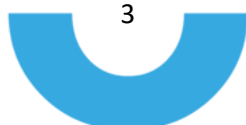
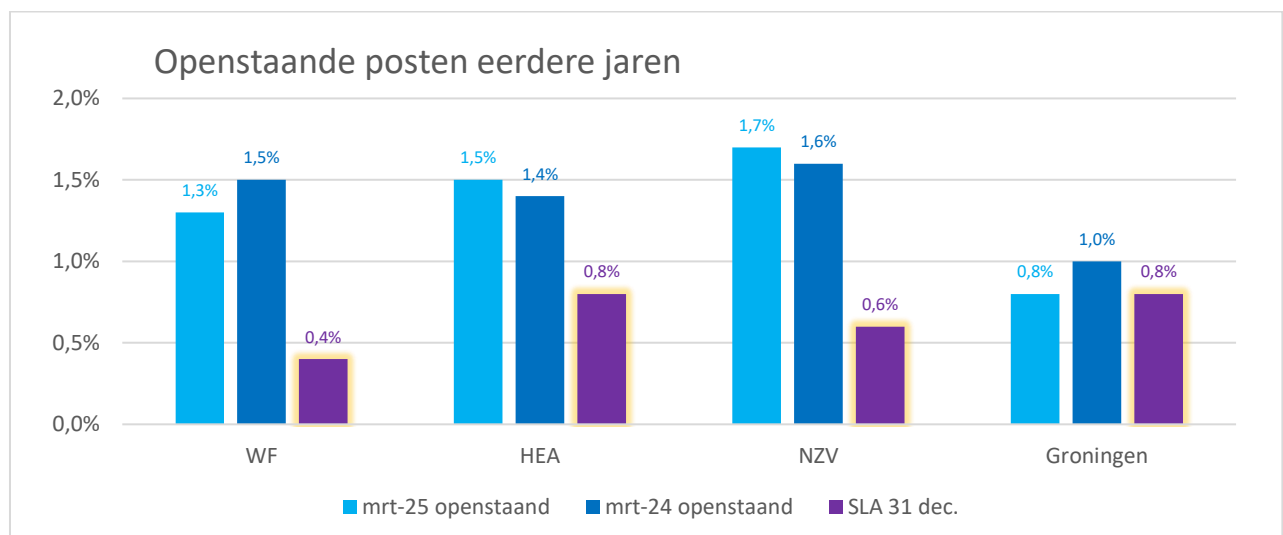
Voortgang: 

Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de cijfers van maart 2024 blijkt dat we in 2025 iets voor lopen op 2024.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren





De openstaande posten voor eerdere jaren zijn per 31-03-2025 vergelijkbaar met vorig jaar. We zitten op schema voor de SLA.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



In de afgelopen weken zijn we bezig geweest om het restant van de herwaardering 2025 af te handelen en te starten met de herwaardering van 2026. Daarnaast zijn we begonnen met de afhandeling van de bezwaren 2025. Ten opzichte van 2024 zien we daarbij een verdere daling, maar van een normalisatie ten opzicht van het jaar 2022 is nog geen sprake.

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.

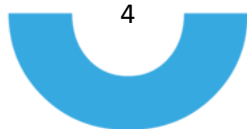
Aantallen

We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2025 en na 1 januari 2025.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2025

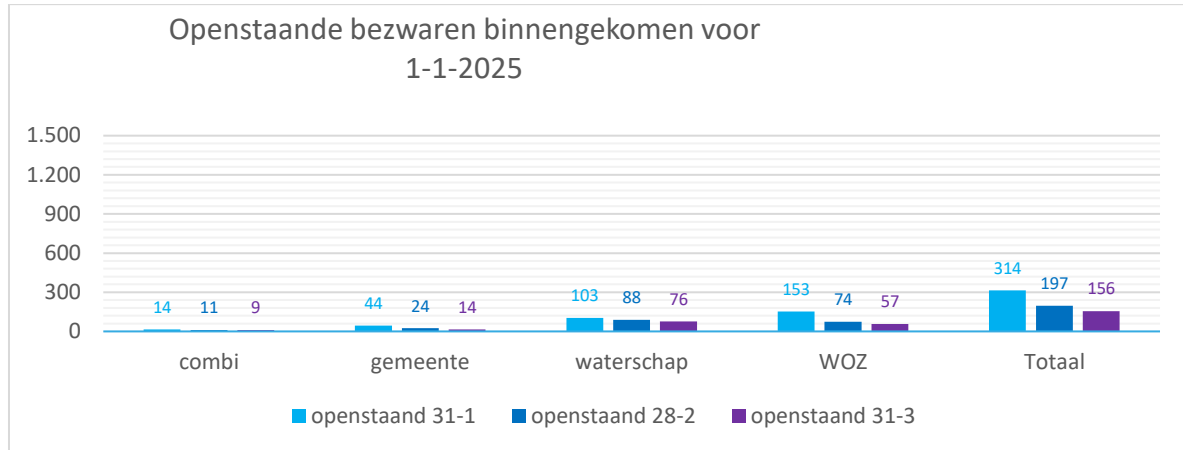
De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's. Opschorten vindt plaats in overleg met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

Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen in januari en februari 2025 veel lager zijn dan vorig jaar. Dat heeft te maken met de grote aantallen WOZ-bezwaren in 2023. Een deel daarvan hebben we moeten verdagen naar 2024. Eind 2024 was dat niet het geval, in 2024 hebben we bijna alle bezwaren binnen het kalenderjaar kunnen afdoen en hebben we niet hoeven te verdagen.

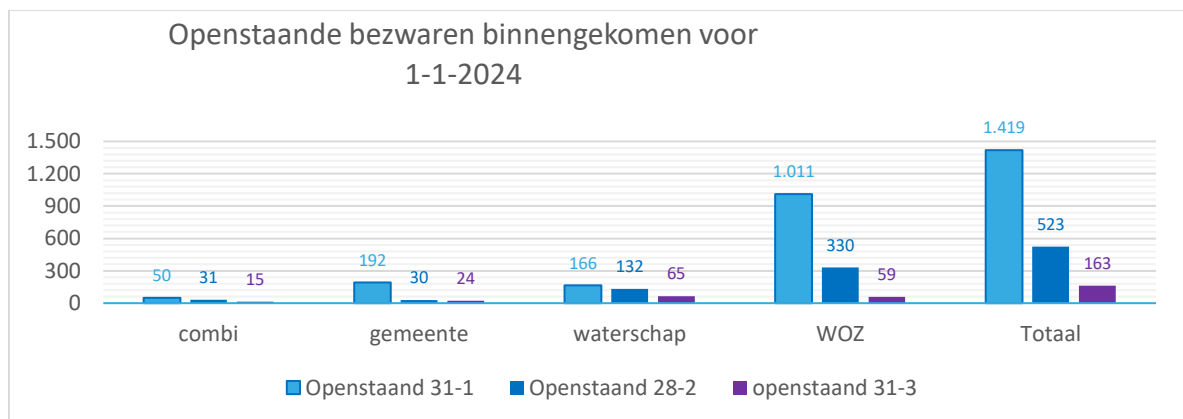




Tabel 2025



tabel 2024



Bezwaren ontvangen na 1-1-2025

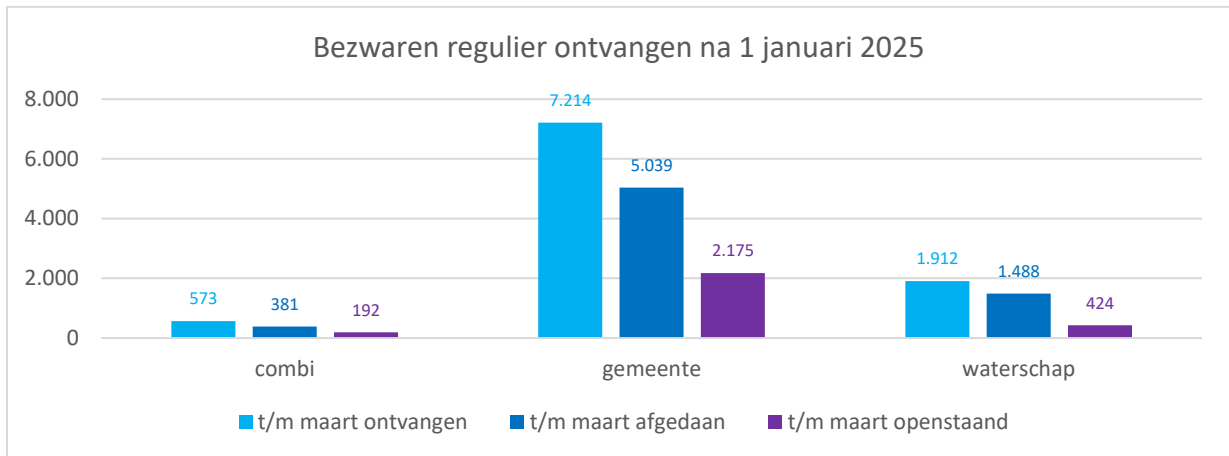
De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2025 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen.

Het aantal heffingsbezwaren is onder controle. Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren voor de gemeente is in 2025 gestegen ten opzichte van 2024. Deze stijging wordt veroorzaakt door het grote aantal parkeerbezwaren. Deze stijging is niet los te zien van de uitbreiding van het parkeerregime in Groningen en de daaruit volgende stijging van het aantal naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.

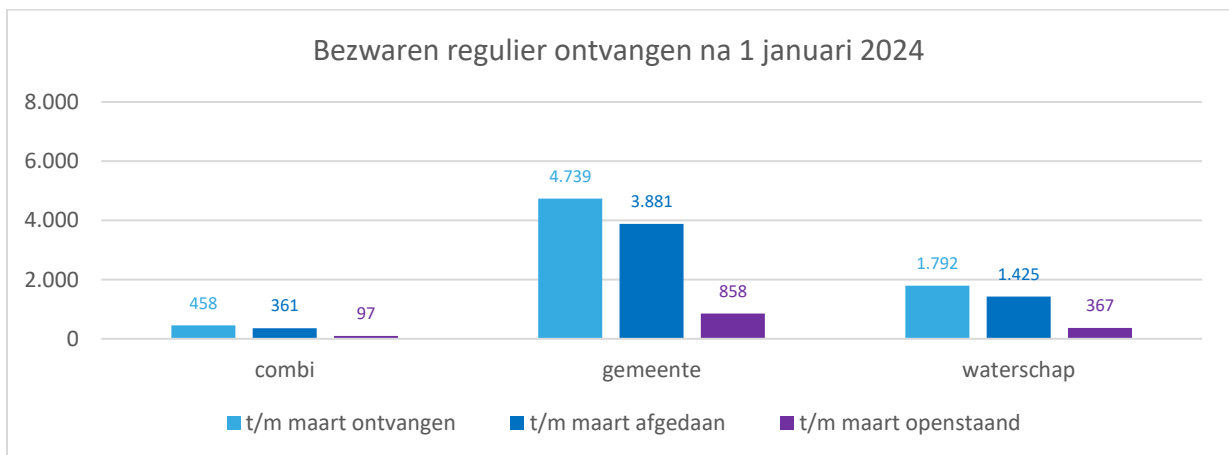




tabel 2025

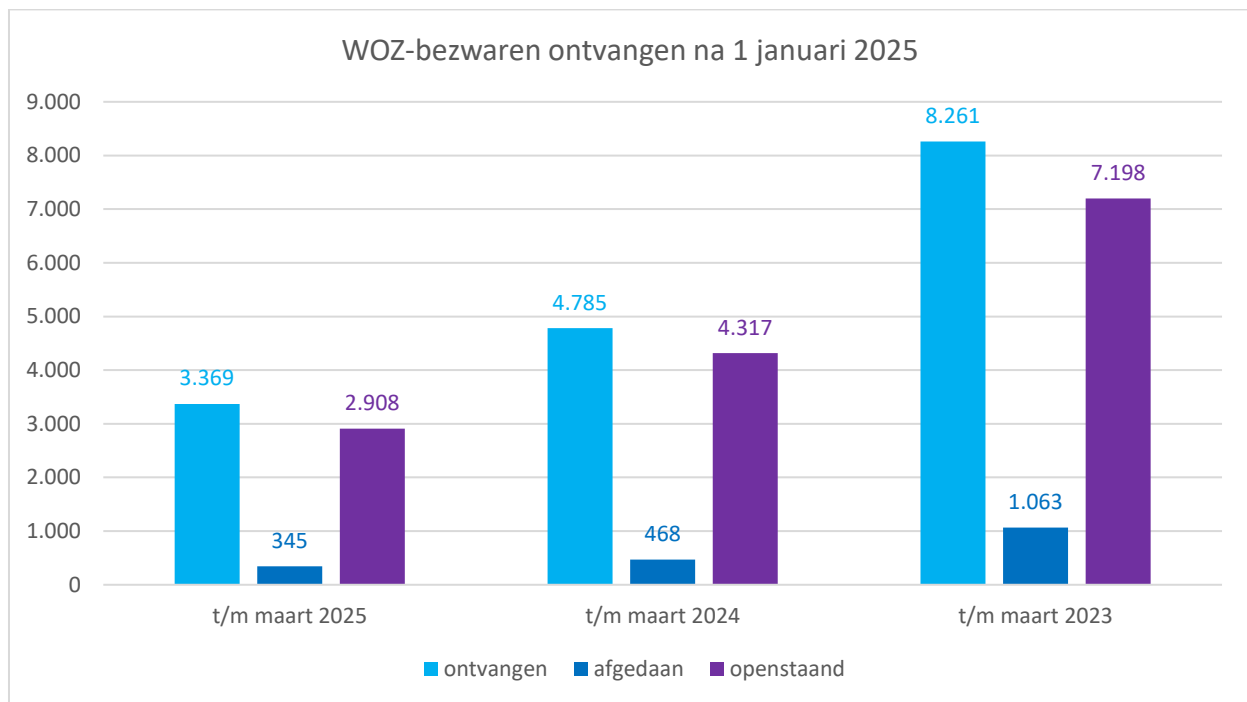


tabel 2024



Voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2023 en 2024 gemaakt in de tabel. Zoals bekend hebben we in 2023 en 2024 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. Het gevolg hiervan is dat het aantal ontvangen bezwaren in 2024 een stuk lager was dan in 2023. Voor 2025 heeft deze daling doorgezet. We zijn echter nog niet aangeland op het niveau van het als 'normaal' te beschouwen jaar 2022.



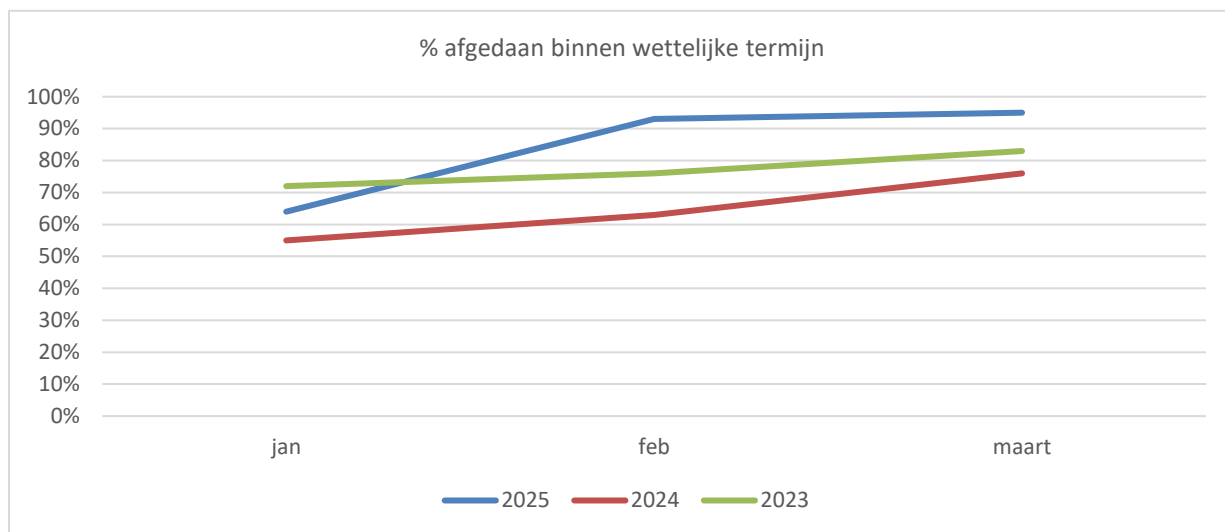


Termijnen

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 termijnen 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.

Van de werkvoorraad die team bezwaar en beroep in het eerste kwartaal van 2025 heeft afgehandeld is 86% binnen de reguliere termijn afgehandeld. Bij de overige 14% zijn we binnen de verdagingstermijn tot een uitspraak gekomen. We hebben daarmee in het eerste kwartaal van 2025 aanzienlijk minder te maken gehad met verdaagde bezwaren dan in dezelfde periode vorig jaar en dat heeft te maken met het grote aantal bezwaren in 2023. De bezwaren die per 31-12-2023 zijn verdaagd moesten immers in het eerste kwartaal van 2024 nog worden verwerkt. Eind 2024 zijn er bijna geen bezwaren verdaagd en het voorgaande belastingjaar drukt dus veel minder op de capaciteit dan vorig jaar het geval was.





Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●

Ten aanzien van de kwijtschelding rapporteren we op twee aspecten: aantallen en termijnen. Via de aantallen laten we zien hoeveel er is afgedaan, is ontvangen en wat er nog openstaat op de peildatum. Deze aantallen vergelijken we vorig jaar. Ten aanzien van de termijnen geven we aan hoeveel procent is afgedaan binnen de streeftermijn van 18 weken.

Alle verzoeken 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 een verzoek binnen 10 weken na ontvangst van het resultaat van de toets door 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

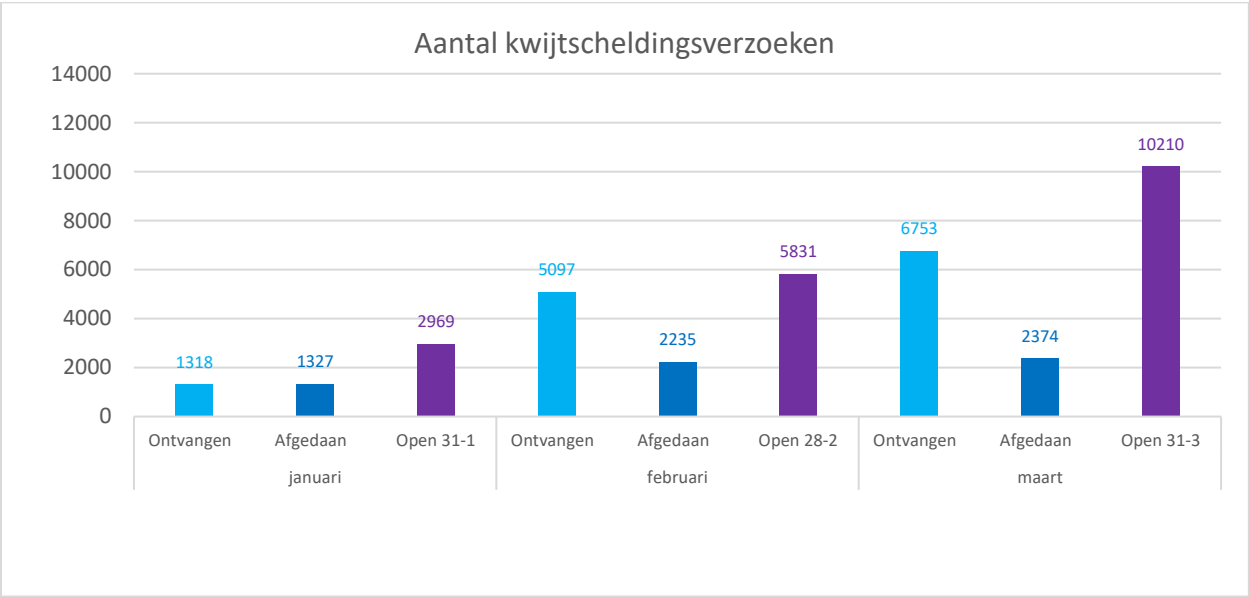
In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Verhoudingsgewijs genereren de op de aanslagoplegging volgende dwanginvorderingsuitingen in de rest van het jaar veel minder kwijtscheldingsverzoeken. Vermeldenswaardig is nog dat we zien dat kwijtscheldingsverzoeken steeds eerder binnenkomen omdat steeds meer klanten hun verzoek digitaal indienen

Mensen die in het vorige jaar recht op kwijtschelding hebben gekregen hoeven daar alleen opnieuw om te verzoeken als de toets bij het Inlichtingenbureau daar aanleiding toe geeft. Ziet het Inlichtingenbureau geen belemmering, dan wordt de kwijtschelding automatisch voortgezet.

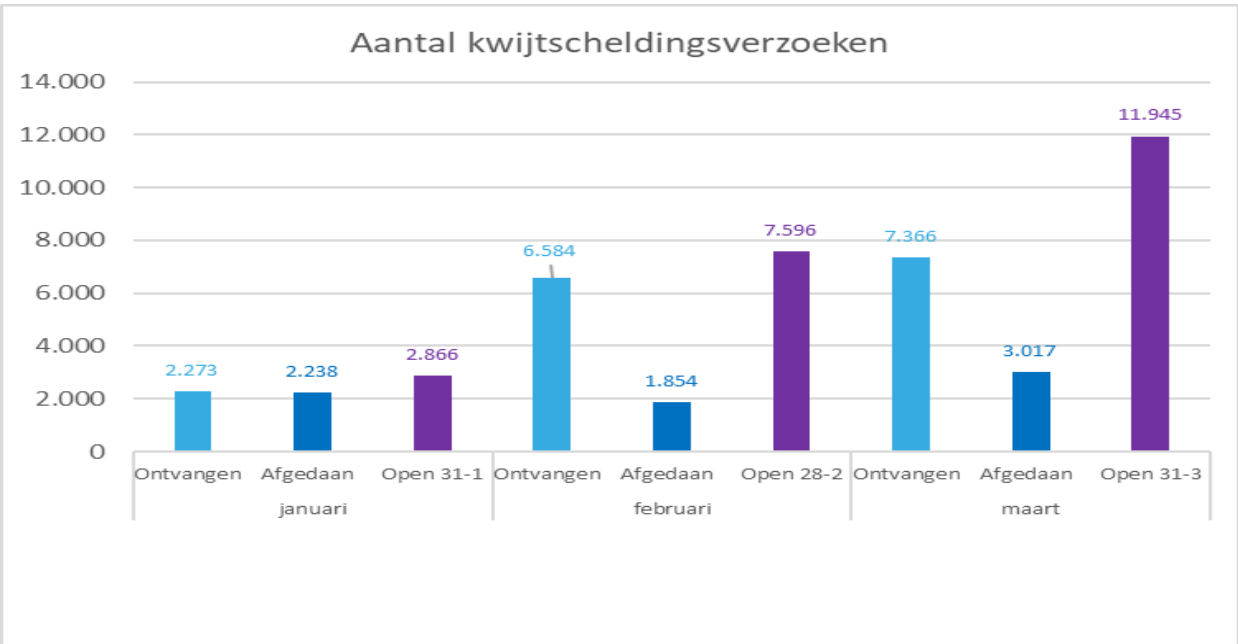


Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Het aantal ontvangen kwijtscheldingsverzoeken per 31-03 is lager dan vorig jaar. Dat komt omdat er meer personen in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding, die dus geen handmatig verzoek hoeven in te dienen.

tabel 2025



tabel 2024



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



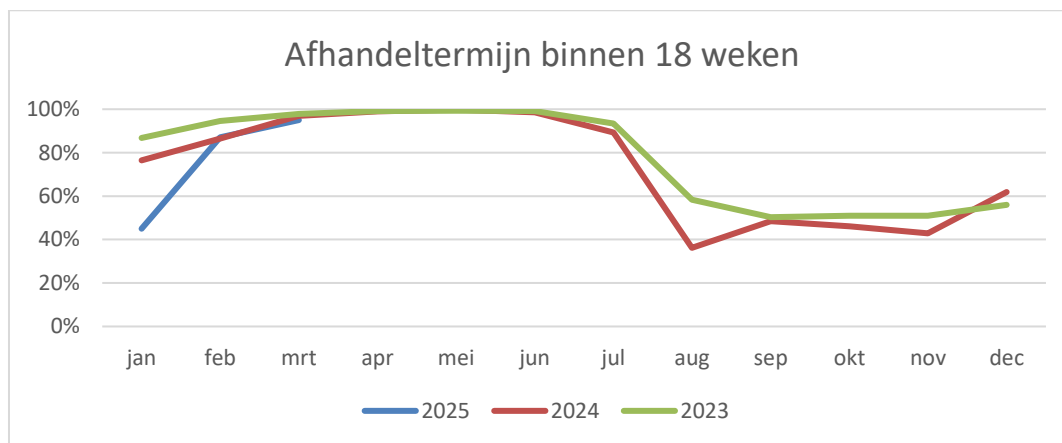


Termijnen

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

De percentages van het 1^e kwartaal van 2025 liggen wat lager dan vorige jaar, met name in de maand januari. Daarvoor zijn twee oorzaken.

Ten eerste is eind vorig jaar het bestand aan het Inlichtingenbureau later aangeleverd en daardoor zijn de verzoeken die wij in december 2024 hebben ontvangen pas in februari van dit jaar getoetst. . Daarnaast stonden er op 1 januari 2025 nog iets meer verzoeken open dan het jaar ervoor en zijn we langer bezig geweest met het afhandelen van verzoeken van ondernemers.



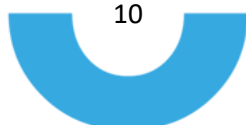
Telefonie

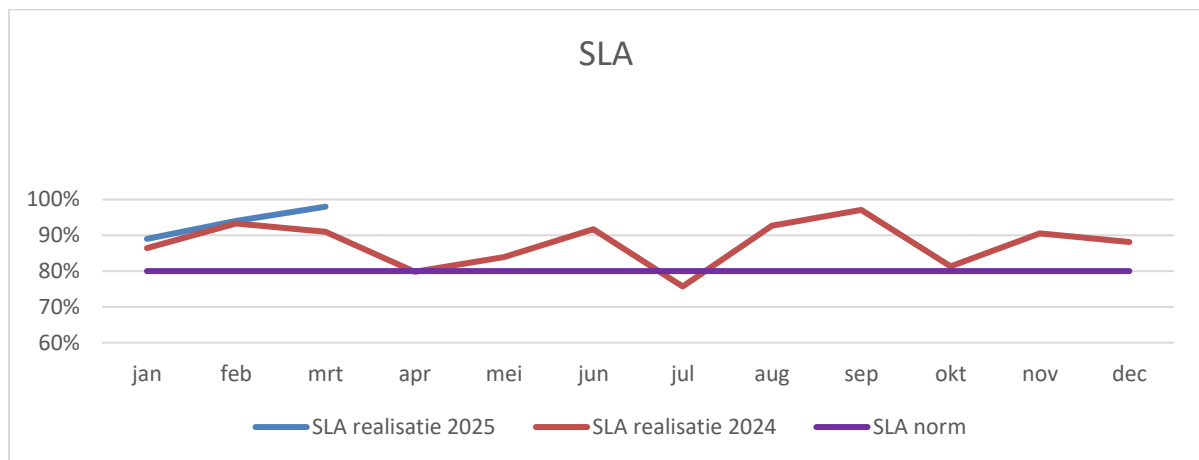
Norm: SLA

Status: ●

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

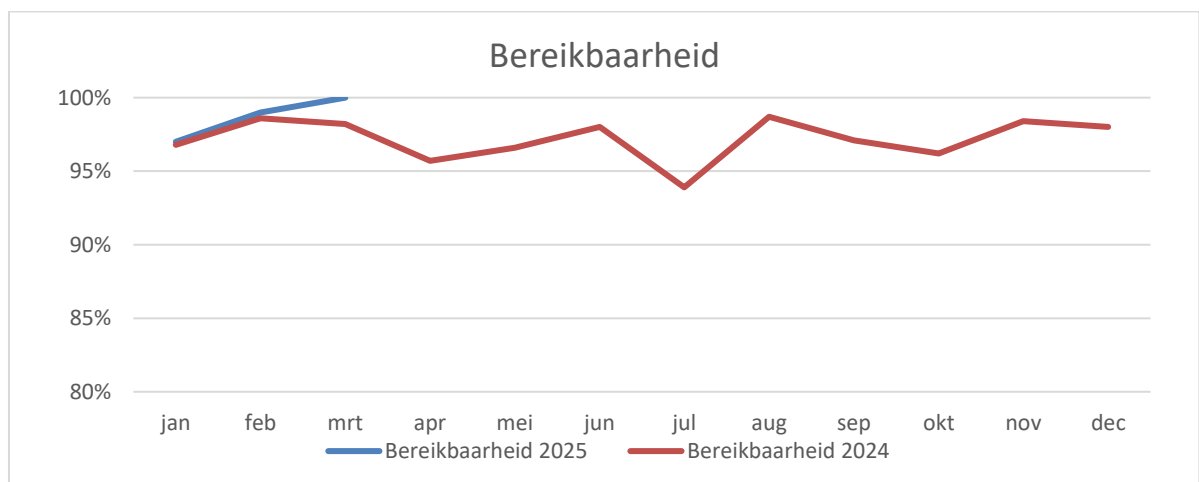
SLA: Het percentage van de binnengekomen gesprekken dat wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).





In het eerste kwartaal van 2024 zijn de criteria uit de SLA iedere maand meer dan gehaald, en ook zijn de percentages beter dan vorig jaar.

Daarnaast monitoren we de bereikbaarheid. Daar verstaan we het percentage van de bellers die een medewerker aan de lijn krijgen onder. De bereikbaarheidscijfers zien er als volgt uit. (in de SLA geen norm vastgelegd).



De cijfers van 2025 zijn tot nu toe beter dan 2024..

Klachten

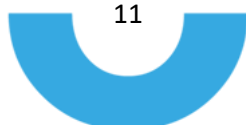
Norm:

Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:

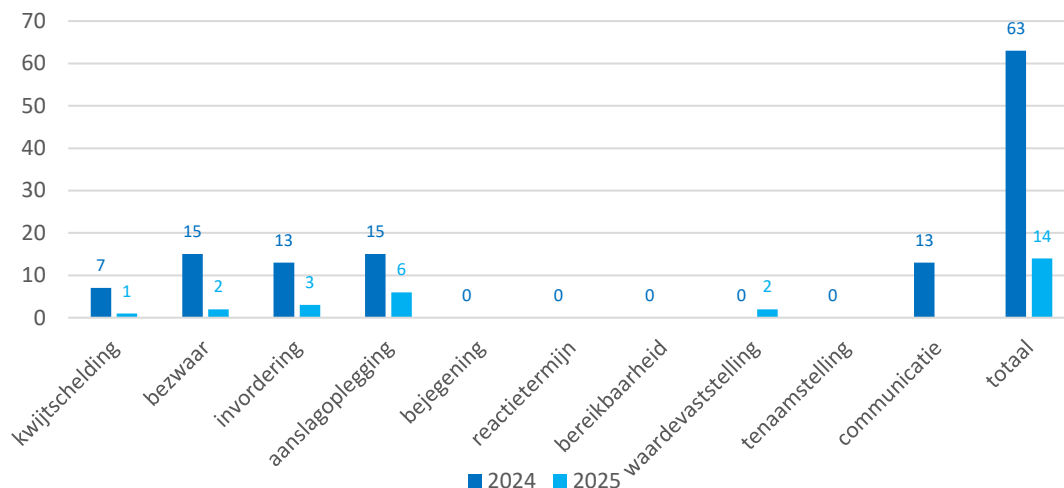


In 2025 zijn er 14 klachten binnengekomen in het 1^e kwartaal. Deze zijn allemaal binnen de gestelde termijnen afgehandeld. Vorig jaar kwamen er in het 1^e kwartaal 18 klachten binnen en over het hele jaar waren dat er 63. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:

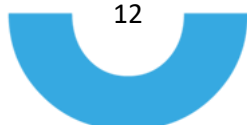
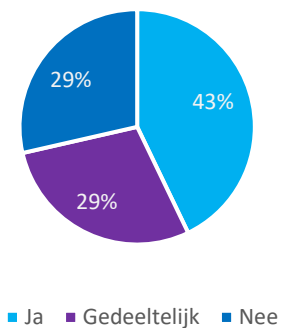




aantal klachten naar soort



Percentage klachten gegrond





2 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



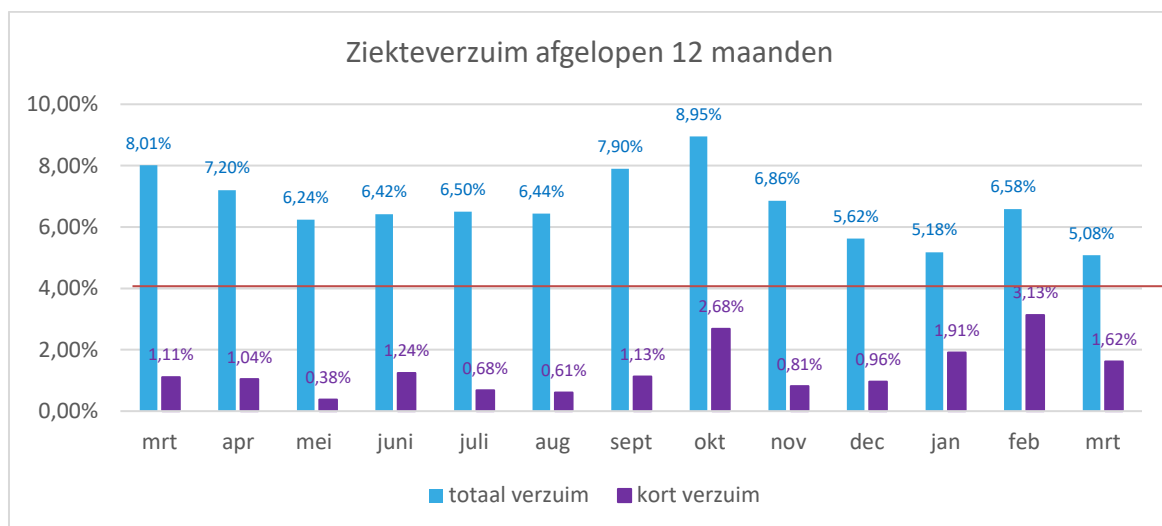
Eind van deze maand wordt de 1^e kwartaal rapportage 2025 van de exploitatie van het Noordelijk Belastingkantoor opgeleverd. Zonder daarop vooruit te willen lopen zien wij geen zorgelijke ontwikkelingen in onze exploitatie.

Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status



Het ziekteverzuim beweegt zich in het 1^e kwartaal rond de 5% en 6%. We hebben nog steeds te maken met een aantal langdurige ziektegevallen. Daarnaast hadden we het 1^e kwartaal te maken met een stijging van het kort verzuim, waarschijnlijk door een toename van het aantal griepgevallen.

