



Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor 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 hebben we ook de volledige dienstverlening op het gebied van de belastingen verzorgt voor de gemeenten Oldambt en Pekela.



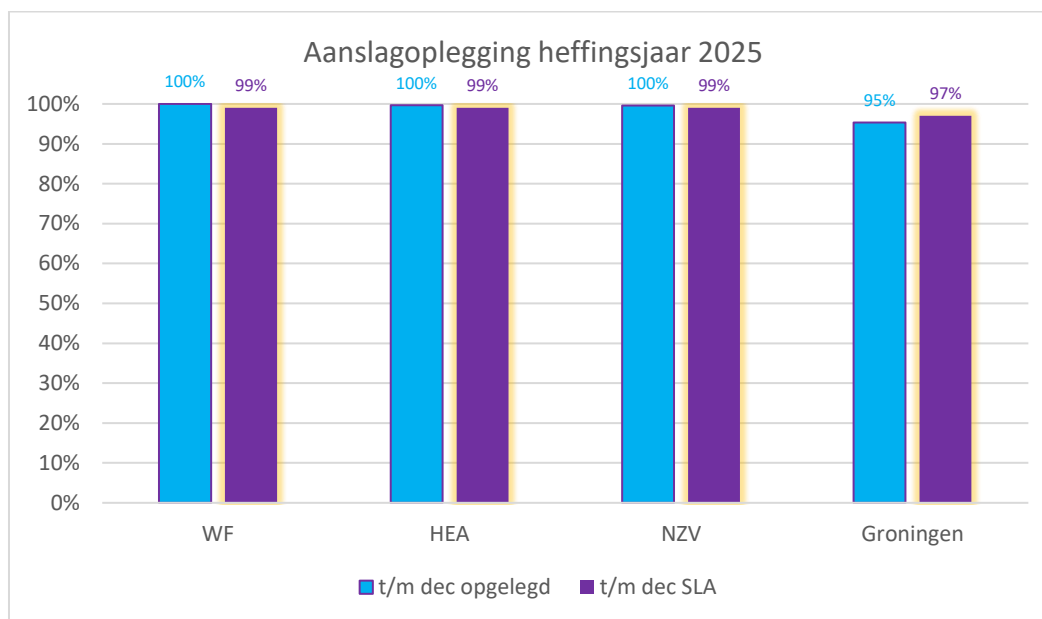


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

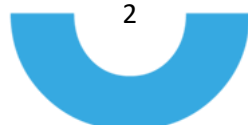
Norm: SLA / kohierplanning

Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging van het heffingsjaar 2025 af tegen de geplande aanslagoplegging voor 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 voor de waterschappen de SLA hebben gerealiseerd. Voor de gemeente Groningen is dat niet gelukt en dat heeft te maken met het beschikken van het UMCG. Het UMCG moet ons nog de gevraagde informatie aanleveren, zoals de juiste oppervlaktes en bouwkosten. Deze vraag staat al langer uit en er was toegezegd dat we dit voor het einde van het jaar zouden krijgen. Helaas is dat niet gelukt, we verwachten de informatie nu in januari zodat we deze maand kunnen beschikken en de aanslag gaan opleggen. Met UMCG zijn over dit proces nadere afspraken gemaakt zodat we in de toekomst sneller over de gevraagde informatie kunnen beschikken.





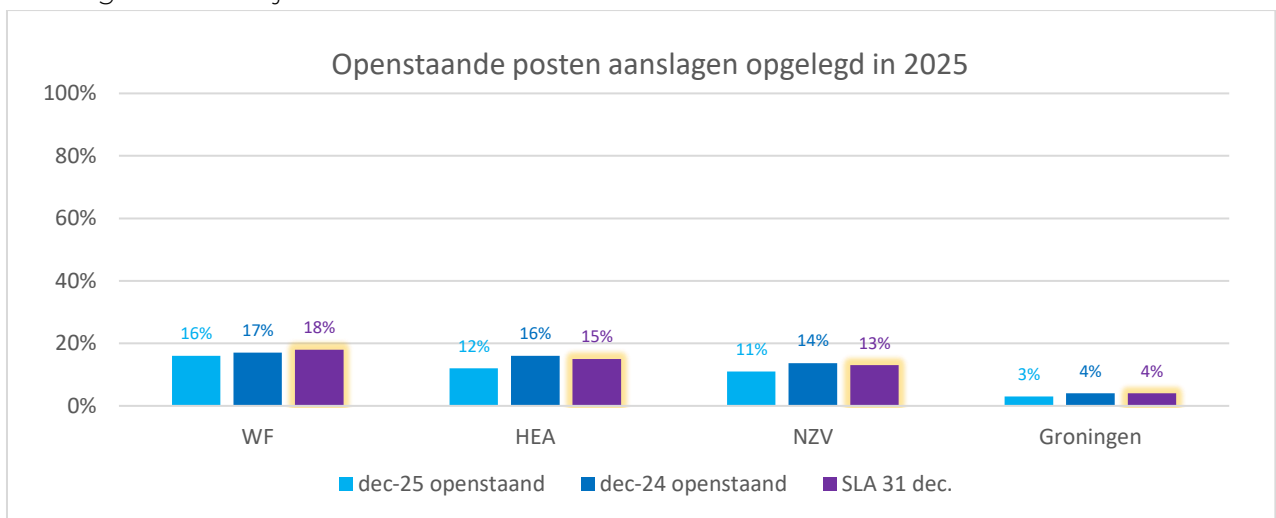
De afgelopen jaren hebben we veel aandacht besteed aan het wegwerken van achterstanden en het sneller opleggen van de aanslagen. De resultaten hiervan worden nu duidelijk zichtbaar.

Openstaande posten

Norm: SLA

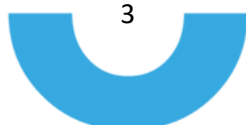
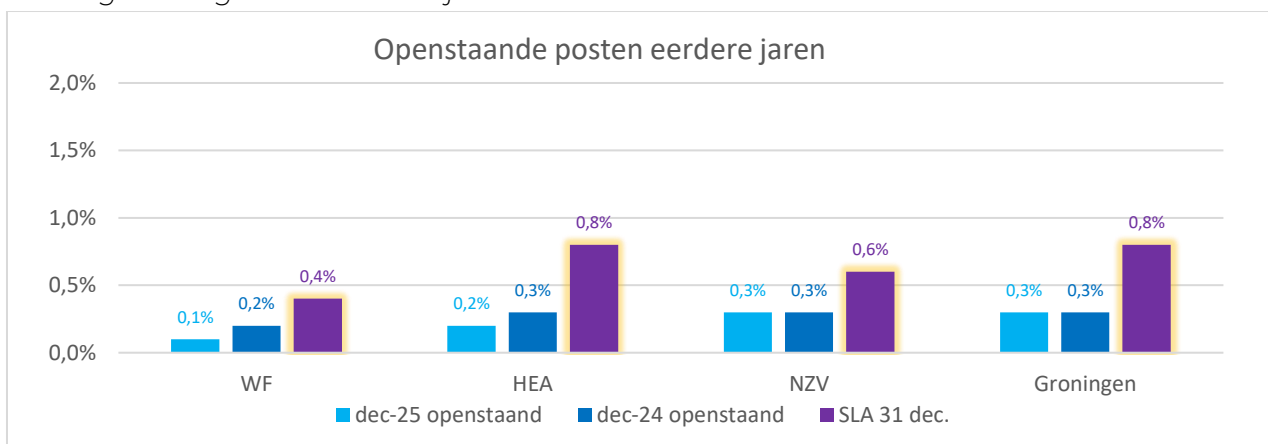
Voortgang: 

Aanslagen kalenderjaar



Het gaat hier om de opgelegde aanslagen in een kalenderjaar. Uit een vergelijking met de cijfers van december 2024 blijkt dat de openstaande posten lager zijn dan vorig jaar en daarnaast hebben we in 2025 voor alle deelnemers de SLA gerealiseerd.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren





De openstaande posten voor eerdere jaren zijn per 31-12-2025 weer iets lager dan vorig jaar en de SLA is daarmee ook weer gehaald.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:



We zijn inmiddels in de afrondende fase van de herwaardering. Voor Groningen, Eemsdelta en Noordenveld is al toestemming om te beschikken aangevraagd en ontvangen. Voor Pekela en Oldambt komt de toezichthouder in januari langs om te bekijken hoe de stand van zaken is na het onderbrengen van de belastingtaken bij het Noordelijk Belastingkantoor. De Waarderingskamer doet dit bij iedere gemeente die is overgestapt naar een andere dienstverlener voor de Wet WOZ.

Op een klein aantal bezwaren na zijn deze ook allemaal binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Het restant wordt binnen de verdagingstermijn afgehandeld.

Met de meeste grote vastgoedbezitters zoals woningbouwverenigingen is er wederom een vooroverleg gestart waarin we, mede om een formeel bezwaar te voorkomen, veranderingen in hun vastgoedportefeuille bespreken en waar nodig aanpassen in de WOZ-administratie. Hiermee hopen we te voorkomen dat er om deze redenen minder bezwaren worden ingediend.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang:



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

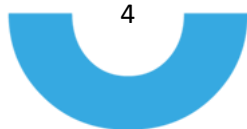
Aantallen

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

Als gevolg van de nieuwe power BI omgeving zijn de tabellen nu teruggebracht per kwartaal i.p.v. per maand.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2025

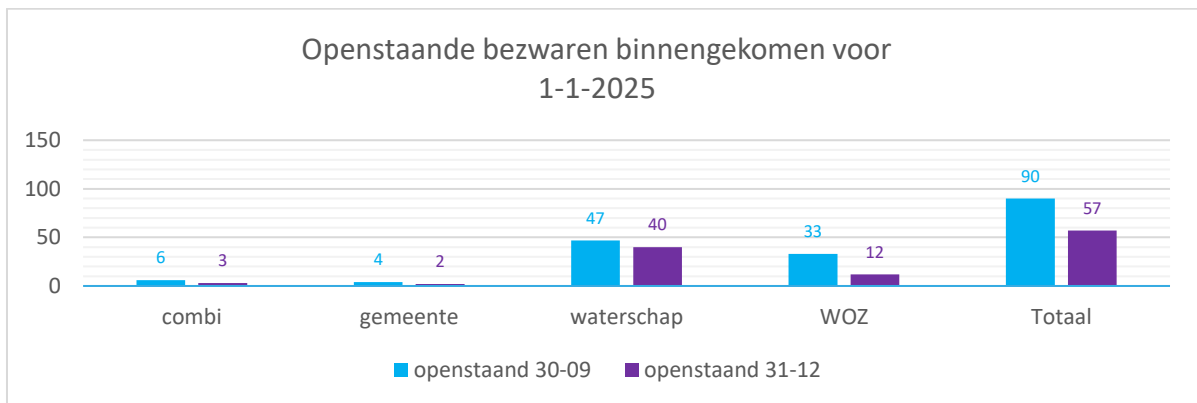
De bezwaren die nu nog openstaan, hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's. Opschorten vindt plaats in overleg met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



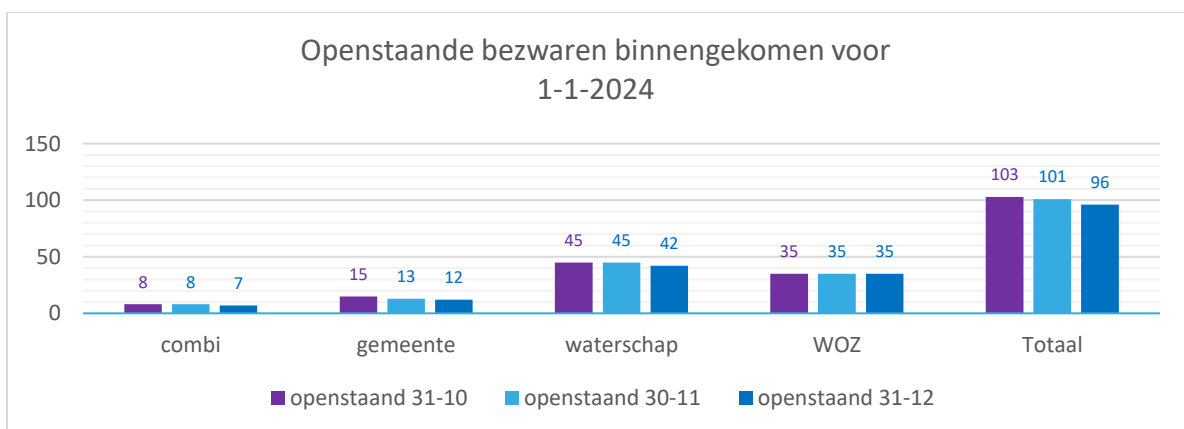


Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Hieruit blijkt dat de openstaande aantallen op 31-12 lager zijn dan vorig jaar.

Tabel 2025



tabel 2024



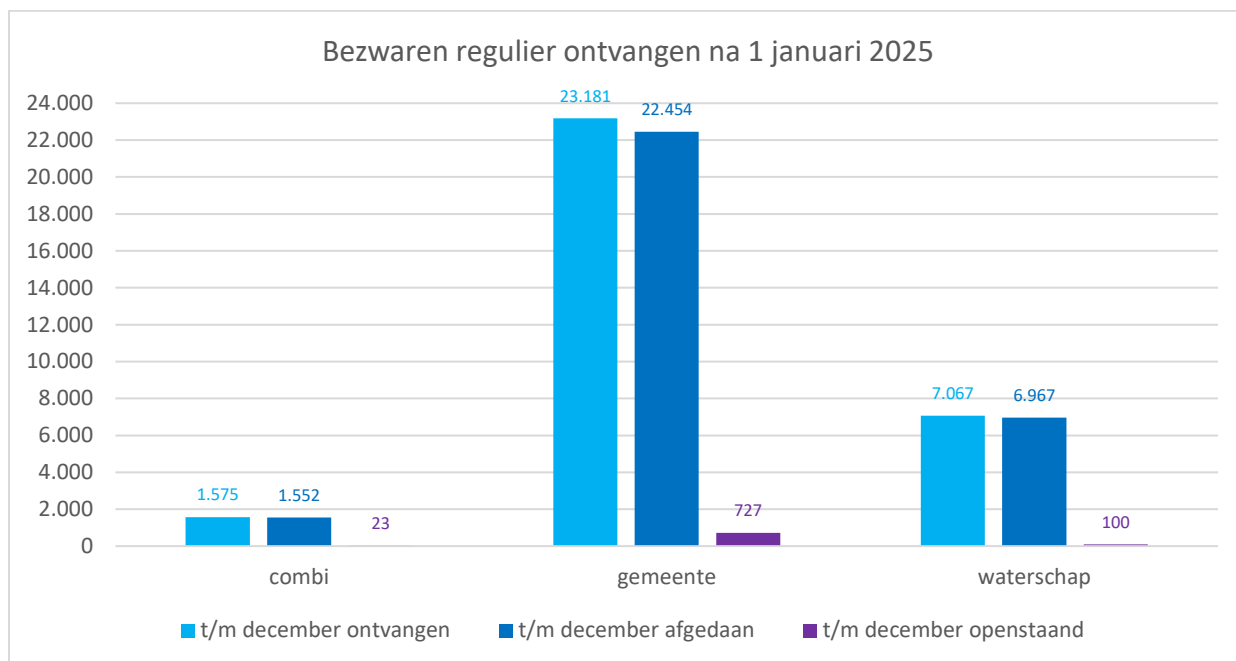
Bezwaren ontvangen na 1-1-2025

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.

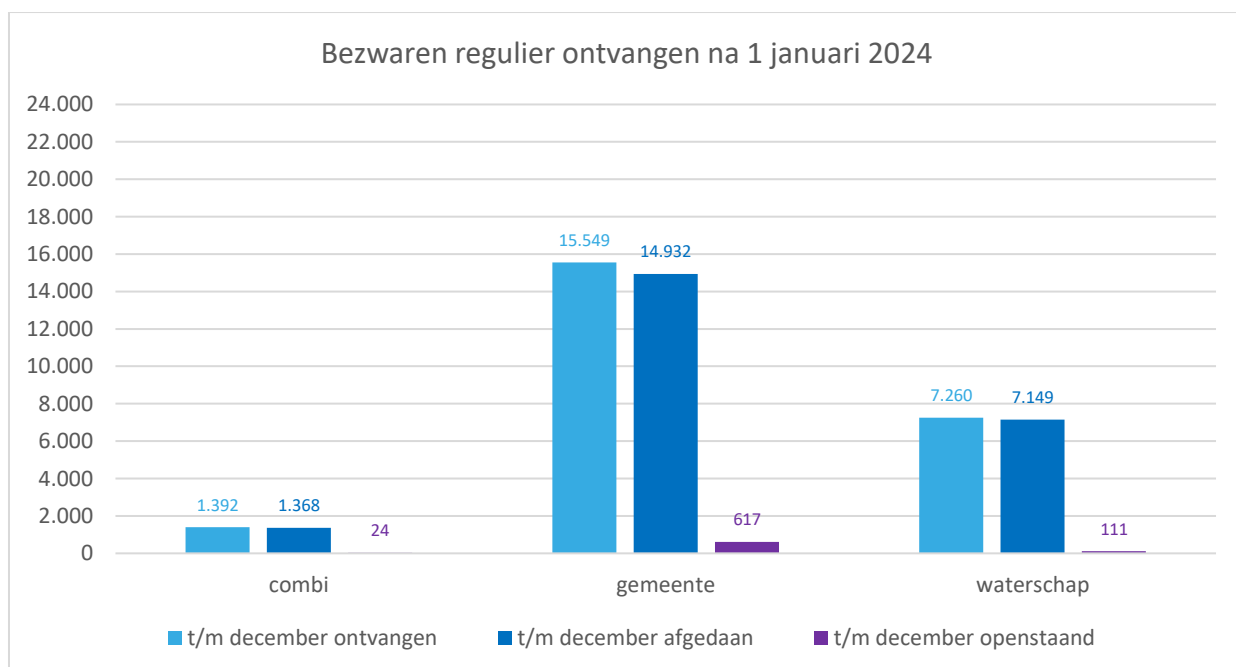
Het aantal heffingsbezwaren is onder controle. Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Het aantal ontvangen reguliere bezwaren voor de gemeente is in 2025 sterk gestegen ten opzichte van 2024. Deze stijging wordt veroorzaakt door het grote aantal parkeerbezwaren. 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

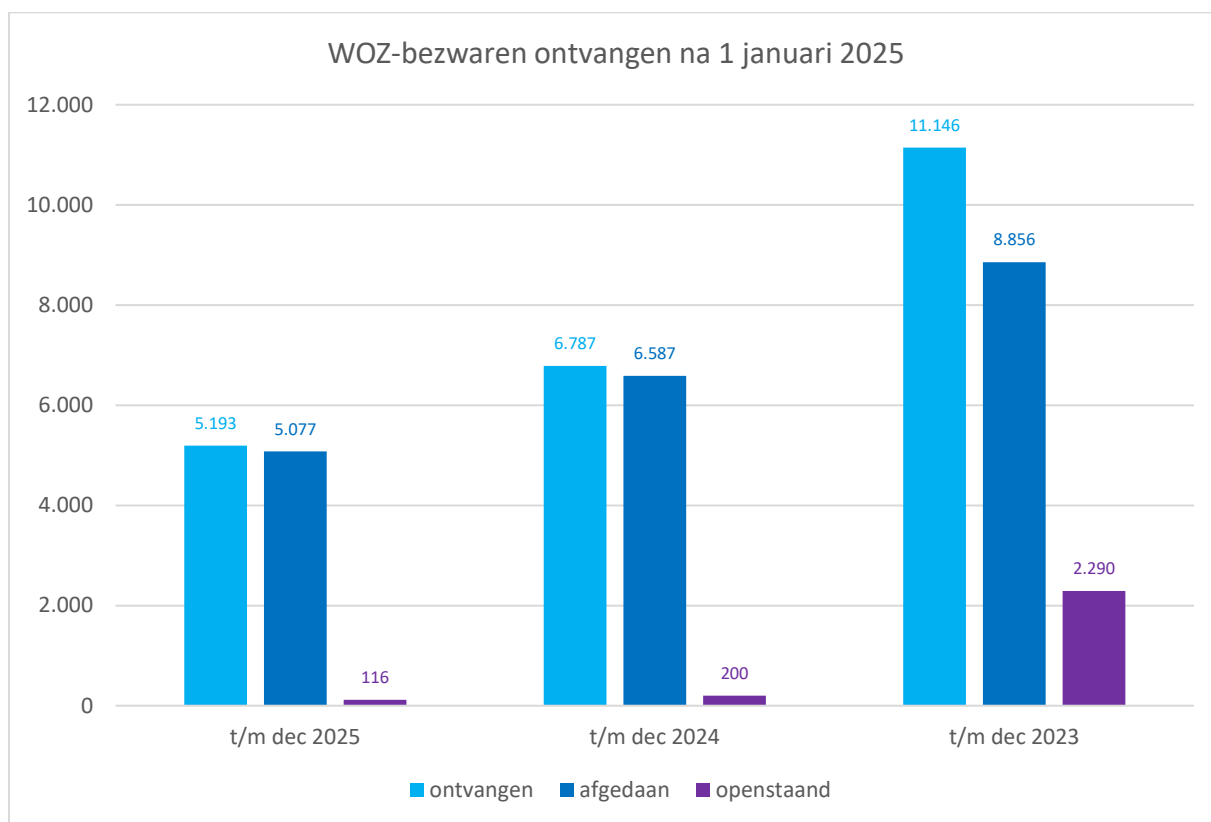


tabel 2024





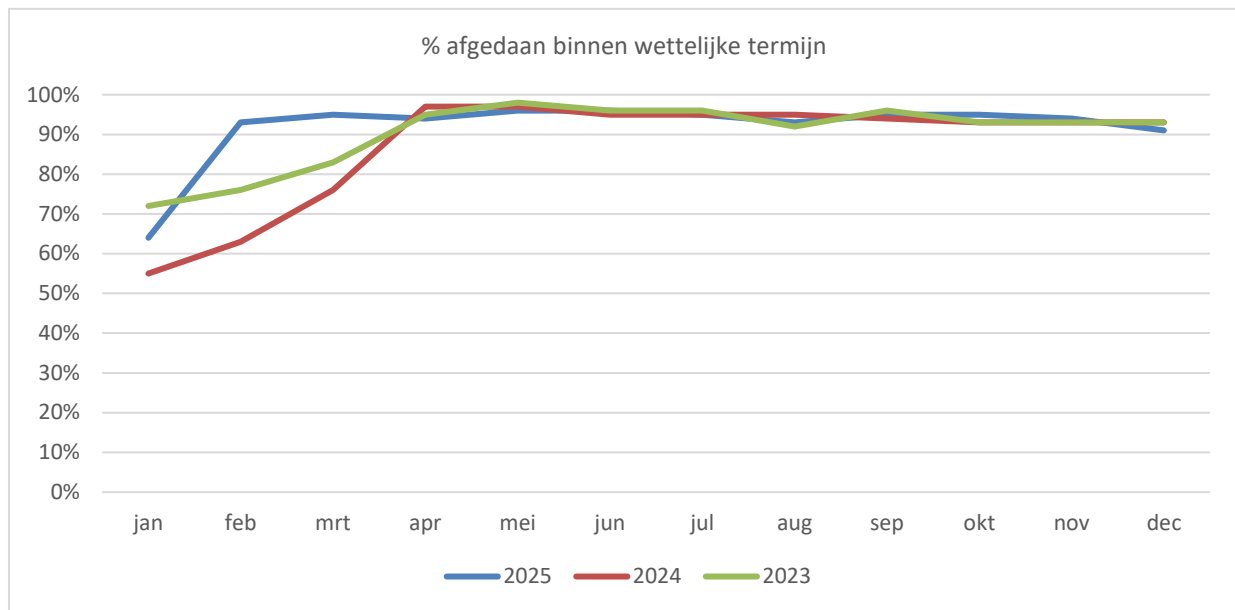
Voor de WOZ-bezwaren is de vergelijking met 2023 en 2024 gemaakt in de tabel. Zoals bekend hebben we in 2023 en 2024 te maken gehad met een enorme toename van het aantal WOZ-bezwaren. Dat was een landelijk beeld en werd veroorzaakt door het actief opereren van de No-Cure-No-Pay (NCNP) bureaus en een 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 voor alle gemeenten 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.





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 met 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

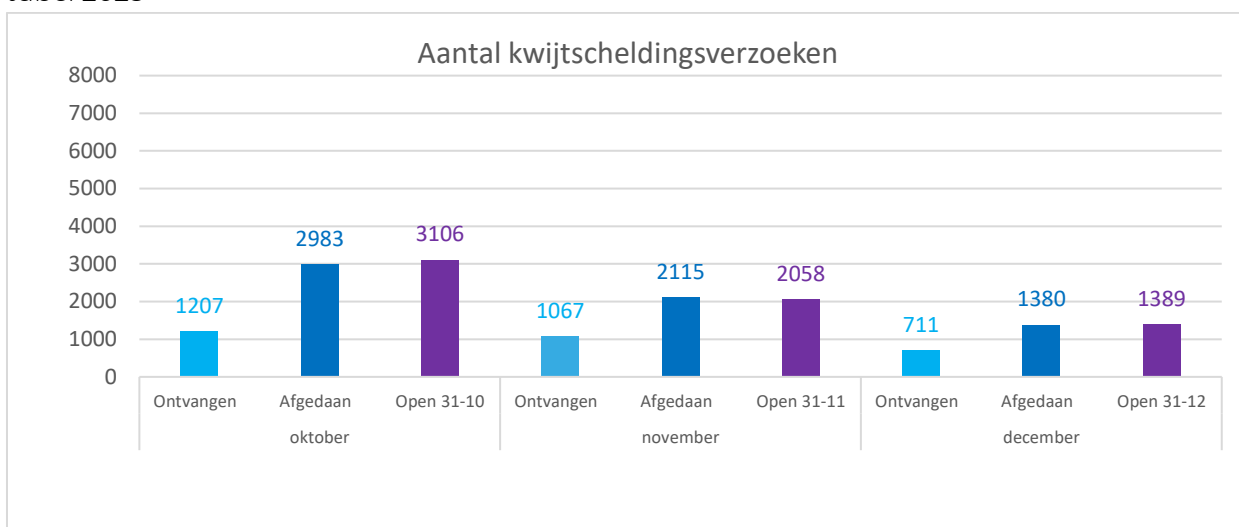
In de eerste maanden van een jaar komen de meeste verzoeken binnen, omdat we dan de aanslagen opleggen. Verhoudingsgewijs genereren de op de aanslagoplegging volgende dwanginvorderingsuitingen in de rest van het jaar veel minder kwijtscheldingsverzoeken. Vermeldenswaardig is nog dat we zien dat kwijtscheldingsverzoeken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



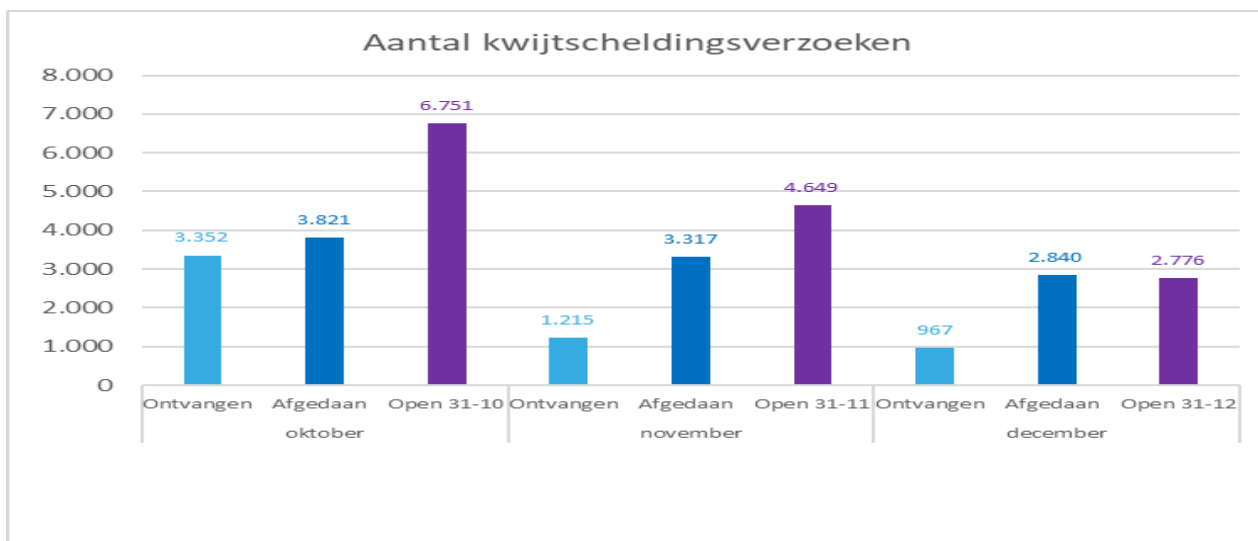
Mensen die in het vorige jaar recht op kwijtschelding hebben gekregen hoeven daar alleen opnieuw om te verzoeken als de toets bij het Inlichtingenbureau daar aanleiding toe geeft. Ziet het Inlichtingenbureau geen belemmering, dan wordt de kwijtschelding automatisch voortgezet.

Om de vergelijking met 2024 te kunnen maken is ook de tabel van 2024 toegevoegd. Het aantal openstaande kwijtscheldingsverzoeken in het 4^e kwartaal is lager dan vorig jaar. Dat komt omdat er meer personen in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding, die dus geen handmatig verzoek meer hoeven in te dienen.

tabel 2025



tabel 2024



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





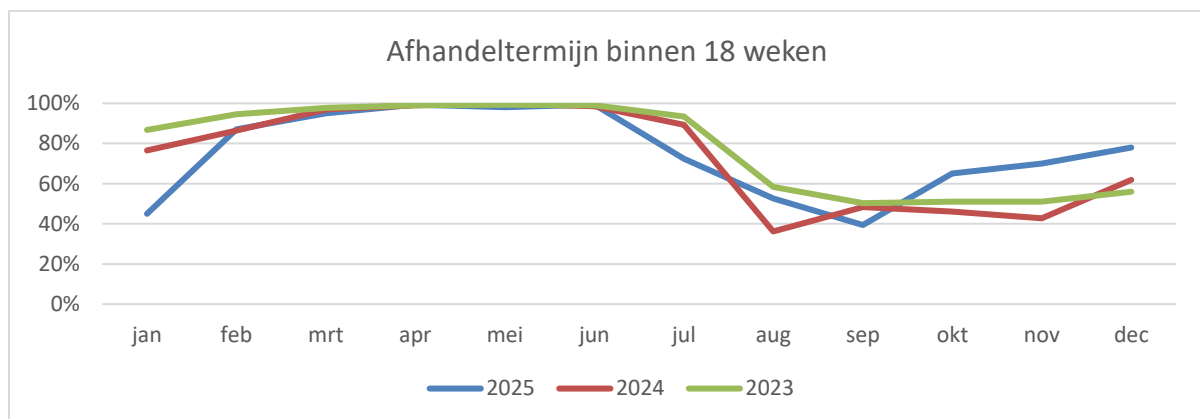
Termijnen

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. In het 2^e kwartaal zijn de percentages weer op het niveau van de afgelopen jaren.

Vanwege de overgang van KWS 2.0 naar KWS 3.0 zijn de afhandeltermijnen in september iets opgelopen, waardoor het percentage wat we afdoen binnen 18 weken wat is gedaald. In het 4^e kwartaal zijn de afhandeltermijnen weer gedaald en zelfs aanzienlijk korter dan in de voorgaande jaren. Dit is een positieve ontwikkeling.



Telefonie

Norm:

SLA

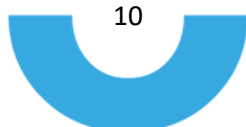
Status:

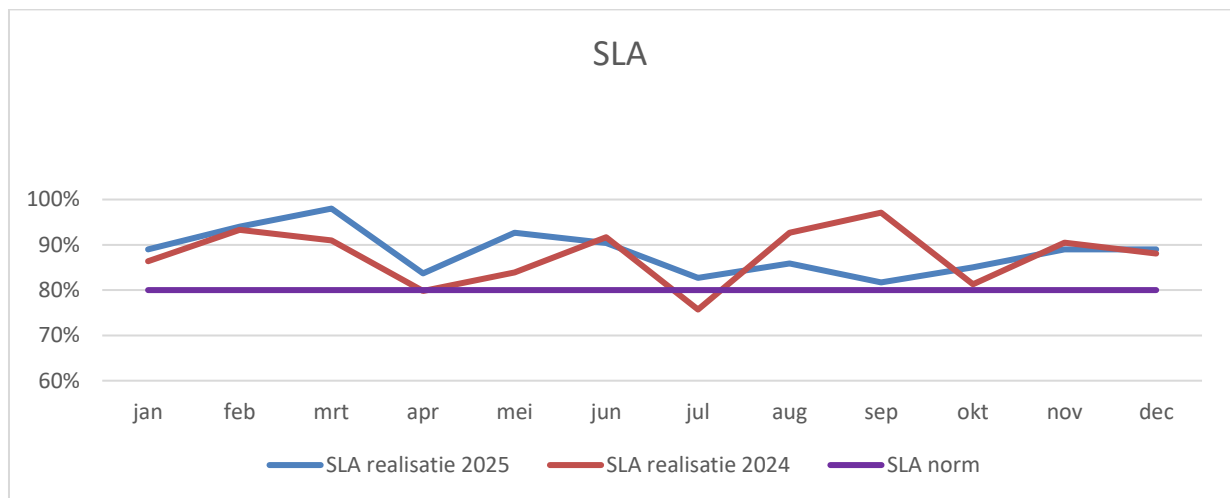


We rapporteren over de SLA en het bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.

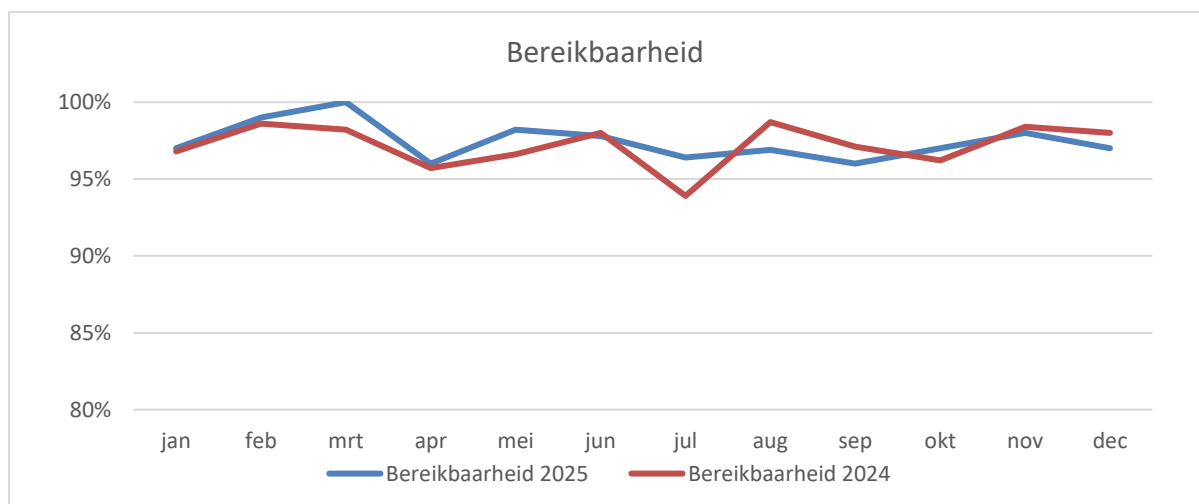
SLA: Het percentage van de binnengekomen gesprekken dat wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).

In 2025 zijn de criteria uit de SLA iedere maand meer dan gehaald, en ook zijn de percentages gemiddeld genomen vergelijkbaar met 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 vergelijkbaar met 2024.

Klachten

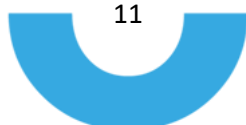
Norm:

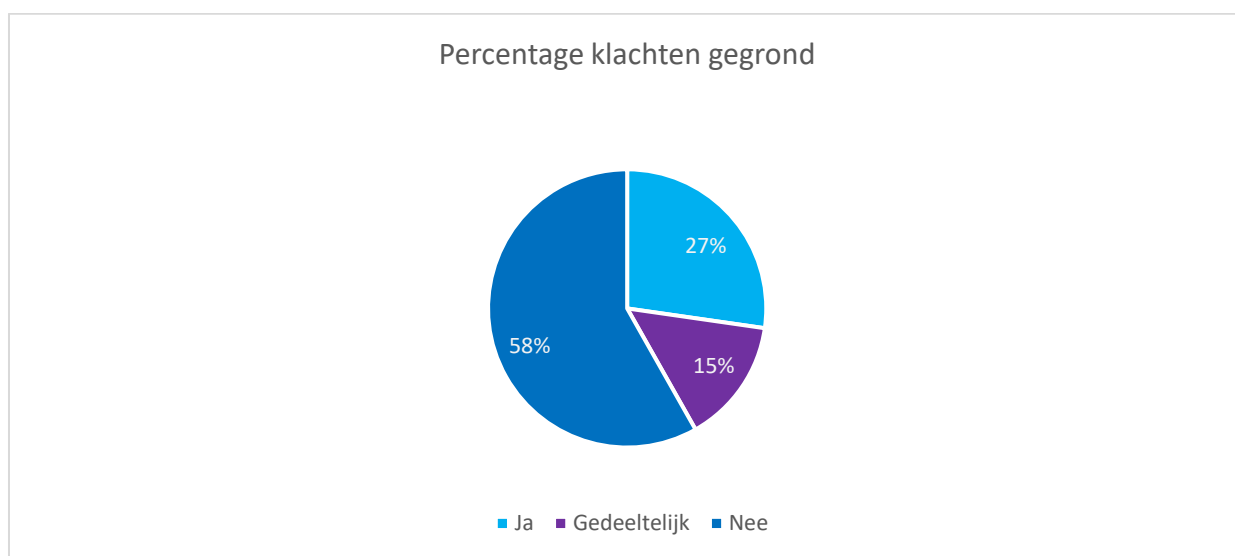
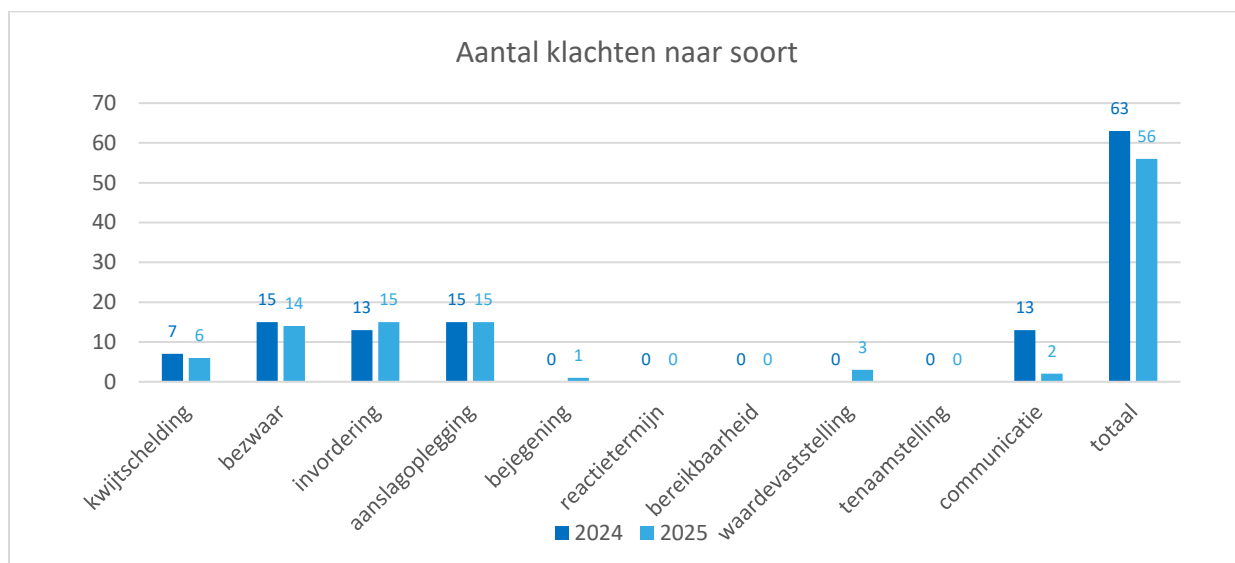
Afhandeling klachten binnen de termijn.

Status:



In 2025 zijn er 56 klachten binnengekomen. Hiervan zijn er 55 binnen de gestelde termijnen afgehandeld. Op dit moment is er 1 klacht nog in behandeling. Vorig jaar zijn er 63 klachten binnengekomen. De klachten zijn naar aantal en soort klacht als volgt onder te verdelen:





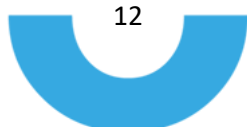
2 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



Op dit moment zijn we bezig met de jaarrekening van 2025. Zonder daarop vooruit te willen lopen zien wij geen zorgelijke ontwikkelingen in onze exploitatie.



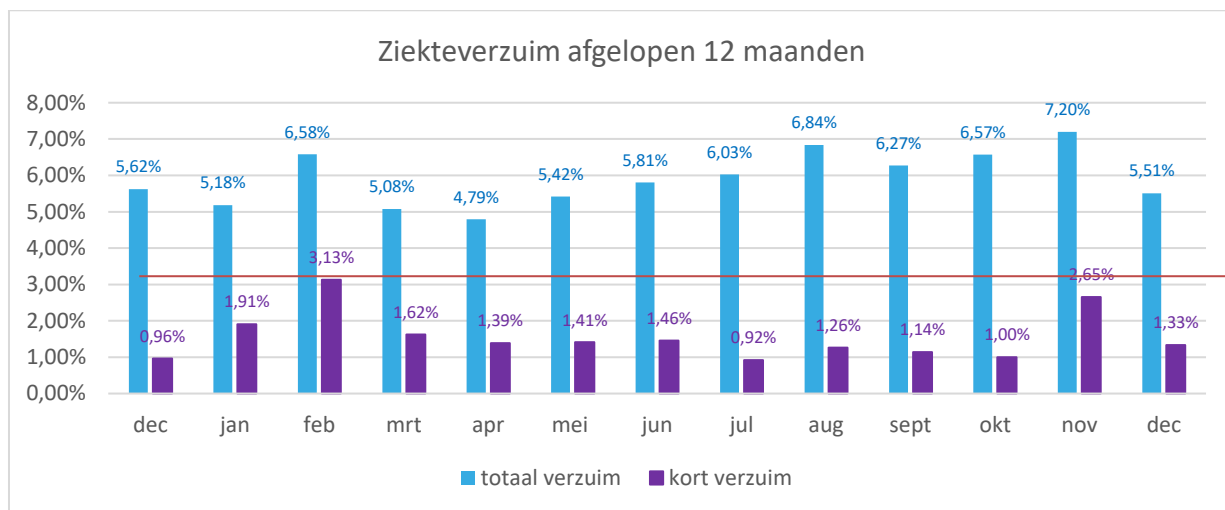


Ziekteverzuim

Norm:

Ziekteverzuim onder de 4%.

Status



Het ziekteverzuim beweegt zich de afgelopen maanden tussen de 5 en 7%. In december is een daling te zien. Dit komt met name door uitdiensttreding en herstel van een aantal medewerkers die langere tijd ziek zijn geweest.

